

Kaisa Koivisto & Maija Niemistö

**Seinäjoen lapsiperhepalvelut Mannerheimin  
Lastensuojeluliiton palveluiden käyttäjien kokemana**

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Kaisa Koivisto ja Maija Niemistö

Työn nimi: Seinäjoen lapsiperhepalvelut Mannerheimin Lastensuojeluliiton asiakkaiden kokemana

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 60

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyömme käsittelee Mannerheimin Lastensuojeluliiton palveluiden käyttäjien kokemuksia Seinäjoen lapsiperhepalveluista sekä perheiden tyytyväisyyttä kyseisiin palveluihin. Opinnäytetyön aihe tuli Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistykseltä ja tarkoituksena oli selvittää kuinka hyvin lapsiperheet tuntevat Seinäjoen lapsiperhepalveluita ja kuinka tyytyväisiä he niihin ovat. Lisäksi selvitimme millaisia palveluita perheillä oli toiveena saada lisää.

Teoriaosuudessa määrittelimme käsitteen lapsiperhe ja tarkastelemme erilaisia haasteita, joita lapsiperheet arjessa kohtaavat. Lisäksi käsittelemme suomalaista perhepolitiikkaa ja lapsiperheiden palvelujärjestelmää. Tarkastelimme erilaisia lapsiperheille suunnattuja palveluita ja selvitimme kuinka ne on Seinäjoella järjestetty. Määrittelimme myös asiakastyytyväisyys –käsitteen ja selvitimme sen ilmenemistä tarkemmin sosiaali- ja terveysalalla.

Opinnäytetyömme on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimusaineiston keräsimme internetissä olevalla kyselylomakkeella. Kysely sisälsi suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Vastajat koostuivat Mannerheimin Lastensuojeluliiton palveluiden käyttäjistä. Aineisto kerättiin tammi- ja helmikuussa 2015. Vastauksia saimme 82 kappaletta.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että lapsiperheet ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tiedottamisessa nähtiin kuitenkin olevan paljon parannettavaa. Tällä hetkellä palveluiden käyttäjät eivät löydä tarjolla olevia palveluita, koska tiedottaminen on heikkoa. Tämä on kuitenkin vain yleiskatsaus tutkimustuloksiin. Eri palveluiden käytössä ja tyytyväisyydessä niihin ilmeni vaihtelevuutta. Opinnäytetyömme tarkoituksena on auttaa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistystä suunnittelemaan ja kehittämään toimintaansa lapsiperheiden tarpeita ja toiveita vastaavaksi.

Avainsanat: lapsiperheet, lapsiperhepalvelut, asiakastyytyväisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author/s: Kaisa Koivisto & Maija Niemistö

Title of thesis: Services in Seinäjoki for Families with Children as Experienced by Clients of Mannerheim League for Child Welfare

Supervisor(s): Päivi Rinne

Year: 2015

Number of pages: 60

Number of appendices: 2

---

This thesis presents customer satisfaction in services for families with children in Seinäjoki. We also surveyed parents' knowledge of services for families and how well they get information of these services. We examined if there were services that families are missing in Seinäjoki. The subject of this study came from the Mannerheim League for Child Welfare. The purpose of the report is to bring up customers' experiences, so that the Mannerheim Leagues' local association in Seinäjoki can further develop their services in the future.

In the theory section, we define the term "family with children" and discuss the problems that families face. We present the family policy in Finland and different services for families in general and how these services are arranged in Seinäjoki. We also concentrated on the concept of customer satisfaction in social services.

This study is a quantitative research. The material was collected through a questionnaire on the internet. There were both open and closed questions. The material was collected in January and February 2015 and the total amount of answers was 82. All the answerers were customers of the Mannerheim League's local association in Seinäjoki.

The research results showed that families are satisfied with services for families with children. However, the results of the study also indicated that there was room for improving when it comes to providing information about these services. At the moment, service users cannot find all the services that are available because advertising is so weak. Nevertheless, this is only a directional overview on the research results. There was variation in experiences of different services. The purpose of this study was to help Mannerheim League develop their services in Seinäjoki so that services answer better to families' needs and wishes.

Keywords: families with children, services for families with children, customer satisfaction

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract.....	3
Kuvioluettelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 LAPSIPERHEEN MÄÄRITELMÄ .....	9
3 LAPSIPERHEIDEN HAASTEET .....	13
3.1 Työ ja perhe-elämä.....	14
3.2 Lapsiperheiden toimeentulo.....	15
3.3 Tukiverkostojen puute.....	16
3.4 Alkoholinkäyttö ja mielenterveysongelmat perheessä .....	17
4 PERHEPOLIITIIKKA JA PALVELUJÄRJESTELMÄ.....	19
4.1 Perhepolitiikka ja lainsäädäntö .....	19
4.2 Palvelujärjestelmä.....	21
4.2.1 Neuvolapalvelut.....	23
4.2.2 Varhaiskasvatuspalvelut.....	25
4.2.3 Seurakunta .....	26
4.2.4 Kulttuuripalvelut.....	27
4.2.5 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut.....	28
4.2.6 Mannerheimin Lastensuojeluliitto .....	30
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA .....	32
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	34
6.1 Tutkimuskysymykset.....	34
6.2 Tutkimusotteen valinta ja kyselylomakkeen laadinta .....	34

6.3 Aiheen rajaus.....	37
6.4 Tutkimuksen suorittaminen.....	38
6.5 Reliabiliteetti, validiteetti ja eettisyys.....	38
7 TUTKIMUSTULOKSET.....	40
7.1 Lapsiperhepalveluiden käyttö ja tyytyväisyys palveluihin.....	41
7.2 Tiedonsaanti lapsiperhepalveluista.....	45
7.3 Avoimet vastaukset.....	47
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	48
9 POHDINTA .....	51
LÄHTEET.....	53
LIITTEET .....	60

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Perhemuoto .....	40
Kuvio 2. Vastaajien lasten iät .....	41
Kuvio 3. Tyytyväisyys MLL:n palveluihin .....	43
Kuvio 4 MLL:n palveluiden tunnettavuus ja käyttö .....	44
Kuvio 5. Tiedonsaanti palveluista.....	46

## 1 JOHDANTO

Lapsiperheet käyttävät paljon erilaisia palveluita, mutta ne eivät välttämättä hahmotu käyttäjille kokonaisuutena. Palveluiden nähdään olevan hajallaan ja epäyhtenäisiä. Palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti edellyttää, että käyttäjiltä kerätään tietoa palvelun tarpeesta sekä palautetta eri palveluista. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 18.) Lapsiperhepalveluilla tarkoitamme tässä työssä palveluita, jotka on tarkoitettu alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (myöhemmin tässä työssä MLL) on valtakunnallinen poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin edistäminen (MLL:n Suunta 2024). Yhteistyökumppanimme on MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistys, jolta saimme aiheen opinnäytetyöhömme. He toivoivat kartoitusta julkisen ja yksityisten sektorin sekä järjestöjen tuottamista lapsiperhepalveluista Seinäjoella. Lisäksi MLL halusi selvittää lapsiperheiden näkemystä palveluiden tilasta. Tutkimuksemme tulosten perusteella he pyrkivät suunnittelemaan toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Lapsiperheille suunnattuja palveluita on tutkittu paljon. Muun muassa Suupohjan alueella (Puska 2012) sekä Naantalissa (Vesala 2012) on tehty opinnäytetyöt aiheeseen liittyen. Molemmista kävi ilmi että palveluihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Lisäksi Kymenlaaksossa on tutkittu MLL:n roolia yhteistyökumppanina perhepalveluissa. Tuloksista selvisi että MLL on pidetty ja haluttu yhteistyötaho. (Sinkkonen-Suomalainen 2014.)

Käsitlemistämme palveluista rajasimme pois toimeentulotuen sekä Kelan tukimuodot. MLL:n toiminta sijoittuu palveluiden tuottamiseen, joten keskitymme palveluorganisaatioihin tutkimuksessamme. Otimme mukaan sellaisia palveluita, joiden käytettävyyden tutkimisesta on hyötyä MLL:lle heidän suunnitellessaan omia palveluitaan.

Lapsiperheet käyttävät paljon sosiaali- ja terveyspalveluita. Vanhemmilla on ensisijainen vastuu lasten hyvinvoinnista ja erilaisilla palveluilla voidaan tukea van-

hempia perheen arjessa. Palveluissa on tärkeää pyrkiä tuen oikeaan ajoitukseen ja varhaiseen tunnistamiseen. Lisäksi palveluita on suunnattu myös ennaltaehkäisevään ja korjaavaan toimintaan. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 17.) Järjestöillä on suuri rooli palveluiden tuottajana, koska niiden toiminnassa korostuu asiakkaiden vertaistuki ja sen jakaminen.

Teoriaosuudessa tuomme esille keskeisiä aihealueita tutkimuksen kannalta. Määrittelemme lapsiperheen ja erilaiset lapsiperhetyypit Suomessa. Lisäksi perehdymme lapsiperheiden kohtaamiin haasteisiin, sillä haasteista nousevat lapsiperheiden palvelutarpeet. Avaamme myös suomalaista perhepolitiikkaa, koska se määrittää, kuinka palvelut järjestetään. Kerromme laajasti lapsiperheiden palvelujärjestelmästä ja siitä, miten ne on toteutettu Seinäjoella.



## 2 LAPSIPERHEEN MÄÄRITELMÄ

Tilastokeskus (2012) määrittelee perheen seuraavasti:

”Perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia.” (Tilastokeskus 2012)

Lisäksi Tilastokeskus (2012) määrittelee lapsiperheen olevan kyseessä silloin, kun kotona asuu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi. Forssin ja Vatula-Pimiän (2014, 62) mukaan perhe on kyseessä silloin, kun sen jäseniä yhdistää avio- tai avoliitto. Lapsi voi kuulua perheeseen syntymän, adoption tai keinohedelmöityksen kautta.

Perheen nähdään muodostavan yhteiskunnan kannalta tärkeän perusyksikön. Yleisimmin perhe on siis ryhmä ihmisiä, joita yhdistää avo- tai avoliitto sekä heidän lapsensa. (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvonen & Kurvinen 2013, 54.) Jallinoja (2000, 10) on määritellyt perheen kahdella tavalla. Ensimmäisen määritelmän mukaan parisuhde ja siihen liittyvä tunneside ovat perheen perusta. Lisäksi vanhempien ja lasten välinen sukupolvisuhde on perheessä tärkeää. Toisessa määritelmässä perhettä katsotaan yhteiskunnan tehtävien kautta. Näitä ovat muun muassa suvun jatkaminen sekä toimeentulosta huolehtiminen. Tässä määritelmässä perheen tehtävinä nähdään jäsenten hyvinvoinnista huolehtiminen ja yhteisön jatkuvuuden turvaaminen. Kaiken kaikkiaan perhe on yksikkö, jonka jäsenet herättävät toisissaan tunteita niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä. Tällöin voidaan puhua perheen tunnesidoksesta.

Lainsäädännöstä yksiselitteinen perheen määritelmä puuttuu kokonaan. Perheille määritellään monia oikeuksia ja velvollisuuksia kuitenkin perhettä mainitsematta. Perhe nähdään ennemminkin sukulaisuussuhteina tai jaettuna taloutena läheisten ihmisten välillä. (Faurie & Kalliomaa-Puha 2010, 28-29.) Todellisuudessa perheen määritelmään vaikuttavat pitkälti ihmisten omat tunteet ja kokemukset. Perhe määrittelee itse itsensä ja sen jäsenet kantavat vastuuta toisistaan ja heillä on myös velvollisuuksia toisiaan kohtaan. (Litmala 2003, 120.) Riitta Jallinoja (2000, 197)

lisää, että perheeseen kuuluminen on suuri rakkauden osoitus ja erityisen tärkeää siinä on läheisyyden tunne.

Opinnäytetyössämme lapsiperheellä tarkoitetaan perheitä, joissa on vähintään yksi alle kouluikäinen lapsi. Olemme rajanneet lapsiperheen määritelmän näin, koska haluamme keskittyä palveluihin, joita lapsille ja lapsiperheille on tarjolla ennen lapsen siirtymistä kouluun. Tästä syystä olemme jättäneet koulun palvelut pois työstämme. Opinnäytetyömme aihe tuli MLL:ltä ja heidän toimintansa on myös keskitetty alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen.

Jokaisella lapsiperheellä on aina oma yksilöllinen elämäntilanteensa. Tästä syystä erilaisia palveluita tarvitaan paljon. Jotta palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin perheiden tarpeisiin, tulee palveluita suunniteltaessa ottaa huomioon erilaiset lapsiperhetyypit ja perhemuodon vaikutus arkeen. Lapsiperheet voidaan jaotella erilaisiin perhetyyppeihin, joita ovat ydinperhe, uusperhe, yksinhuoltajaperhe, adoptioperhe, sijaisperhe ja sateenkaariperhe.

**Ydinperhe.** Yleisin perhetyyppi on ydinperhe, joka muodostuu vanhemmista ja heidän kanssaan asuvista lapsista. Vaikka nykyään perhemuodot ovat moninaisia, ydinperhe on silti tyypillisin perhemuoto. Yleensä perheestä puhuttaessa, tarkoitetaan juuri ydinperhettä. (Faurie & Kalliomaa-Puha 2010, 28-29.)

**Yksinhuoltajaperhe.** Yksinhuoltajaperheellä tarkoitetaan taloutta, johon kuuluu yksi vanhempi ja vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi. Aikaisemmin yleisin syy yksinhuoltajuuteen oli puolison kuolema, mutta nykyään yksinhuoltajiksi päädytään avio- tai avoliiton päättymisen vuoksi. Yksinhuoltajuus voi johtua myös suunnitelmattomasta raskaudesta, tietoisesta lapsen hankinnasta yksin ilman kumppania tai adoptiosta. Yksinhuoltaja on lähes aina äiti, mutta isän oikeudet ja velvollisuudet eivät häviä eron myötä. (Forssén, Haataja & Hakovirta 2009, 43; 46; 186.)

**Uusperhe.** Forssin ja Vatula-Pimiän (2014, 62) mukaan uusperhe on kyseessä silloin, kun toisella tai molemmilla puolisoilla on aikaisemmista suhteista lapsia. Uusperheen vanhemmilla voi lisäksi olla yhteisiä lapsia. Avio- ja avoerojen yleistyessä myös uudet liitot lisääntyvät (Pitkänen & Jalovaara 2007, 156). Tämä näkyy

siinä, että neljäsosa avioliitoista solmitaan henkilöiden välillä, joille liitto ei ole ensimmäinen (Tilastokeskus 2004, 21-23).

**Sateenkaariperhe.** Kaikkia seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvia lapsiperheitä kutsutaan sateenkaariperheiksi. Tällaisia vähemmistöihin kuuluvia ovat homot, lesbot, bi- ja transihmiset. Sateenkaariperhettä on kuitenkin vaikea määrittää, koska kaikki eivät välttämättä koe kuuluvansa tähän ryhmään tai halua heistä käytettävän kyseistä määritelmää. (Jämsä 2008, 26.)

**Adoptioperhe.** Adoptiot voidaan luokitella perheen sisäisiin adoptioihin sekä vierasadoptioihin, joista suurin osa on kansainvälisiä (Jallinoja 2009, 162). Bowien (2004, 9) mukaan länsimaissa on yleistä vahva adoptio, jonka myötä lapsella ei ole enää siteitä aikaisempaan perheeseensä. Vahvaa adoptiota ei myöskään voi purkaa. Adoptiolapsi saa perheessä saman aseman ja samat oikeudet kuin biologinen lapsi. Nykyään on myös mahdollista adoptoida yksin (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 64).

**Sijaisperhe.** Jos lapsen vanhemmat eivät pysty tarjoamaan lapselle hyvää ja turvallista kotia, voi lastensuojelu sijoittaa lapset sijaisperheeseen. Etenkin pienet lapset pyritään sijoittamaan sijaisperheisiin laitosten sijaan. (Pelastakaa Lapset ry.) Sijoituksen myötä huoltajuus on joko biologisilla vanhemmilla tai kunnan sosiaalitoimella. (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 64.) Saarikallio-Torp, Heino, Hiilamo, Hytti & Rajavaara (2010, 236) huomauttavat, että viimeisen kymmenen vuoden aikana sijoitettujen lasten lukumäärä on huomattavasti lisääntynyt.

**Lapsiperheet Suomessa.** Tilastokeskuksen (2012) mukaan Suomessa oli vuoden 2013 lopussa 576 000 lapsiperhettä. Lapsiperheiden osuus oli 40 prosenttia koko väestöstä. Suurin osa Suomessa asuvista perheistä muodostuu kahdesta vanhemmasta ja heidän lapsistaan. Tällaisia ydinperheitä oli vuonna 2012 lähes 80 prosenttia kaikista lapsiperheistä Suomessa. Loput 20 prosenttia perheistä ovat yksinhuoltajaperheitä. Useimmiten yksinhuoltaja on äiti ja yksinhuoltajaperheistä vain vajaa kolme prosenttia on sellaisia, joissa isä on huoltajana. Tilastojen mukaan rekisteröityjen parien lapsiperheitä on vain 0,1 prosenttia. (Tilastokeskus 2012). Uusperheiden määrää on vaikea tilastoida, koska erojen myötä muodostuu esimerkiksi etäperheitä ja tilastoissa lapset lasketaan kuuluvaksi ainoastaan yh-

teen perheeseen eikä tästä syystä tilastoissa välttämättä näy kaikkia uusperheitä (Castrèn 2009, 12). Sateenkaariperheet voivat muodostua mistä tahansa perhetyyppistä ja riippuu perheestä itsestään määritteleekö se itsensä sateenkaariperheeksi (Jämsä 2008, 26). Adoptioita tehtiin Suomessa 459 kappaletta vuonna 2013 ja näistä neljässä viidesosassa adoptoijina oli kaksi vanhempaa (Tilastokeskus 2014). Vuonna 2007 sijaisperheenä toimi 3559 perhettä. Yhdessä perheessä oli keskimäärin 1,55 sijoitettua lasta. Sijaisperheiden määrä ei kuitenkaan pysty vastaamaan lisääntyneeseen tarpeeseen ja niitä tarvittaisiinkin lisää. (Heino 2009, 204–205.)

### 3 LAPSIPERHEIDEN HAASTEET

Lapset ja lapsiperheet ovat huomattava sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjäryhmä. Vanhemmilla on ensisijainen vastuu lasten hyvinvoinnista ja kasvatuksesta, mutta he voivat saada tarvittaessa tukea palveluista, joita kunnat, yksityiset palvelun tuottajat sekä järjestöt järjestävät tai tuottavat. Palveluissa on tärkeää pyrkiä tuen oikeaan ajoitukseen ja varhaiseen tunnistamiseen. Lisäksi palveluita on suunnattu myös ennaltaehkäisevään ja korjaavaan toimintaan. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 17.) MLL:n toiminta on ennaltaehkäisevää ja siihen sisältyy paljon vertaistoimintaa (MLL:n suunta 2024). MLL:llä onkin keskeinen rooli lapsiperheiden tukemisessa erilaisten haasteiden keskellä.

Janhunen (2008, 10-11) tuo esiin, että lasten ja perheiden hyvinvointi on lisääntynyt, mutta eriarvoisuus on kasvanut. Arjesta on tullut entistä haasteellisempaa useiden tekijöiden myötä ja perheen arki on monimutkaistunut. Perheen haasteiksi ja voimavaroja kuormittaviksi tekijöiksi ovat muodostuneet stressi, työn ja perhe-elämän yhdistäminen, tukiverkoston puute, riittämätön vanhemmuus, taloudellinen epävarmuus sekä päihteiden, erityisesti alkoholin, lisääntynyt käyttö. Rotkirch & Saloheimo (2008, 79) lisäävät, että ongelmien myötä vanhemmat eivät välttämättä löydä tarpeeksi yhteistä aikaa lasten kanssa. Perheiden kohtaamat ruuhkavuodet kuormittavat parisuhdetta ja perhettä. Tällöin kiire ja poissaolevuus voivat sävyttää yhteistä aikaa ja saada haasteet tuntumaan entistä suuremmilta.

Pohjanmaan Hyvinvointibarometrin (Kuronen-Ojala, Lehtola & Rautajoki 2014, 48-49) mukaan Etelä-Pohjanmaalla huomattavampia riskitekijöitä hyvinvoinnille ovat pitkäaikaistyöttömyys, päihteiden käyttö ja velkaongelmat. Näiden riskien tunnistaminen on tärkeää, koska tämänkaltaisilla sosiaalisilla ongelmilla on taipumus kasautua ja periytyä tuleville sukupolville. Hyvinvointibarometrissa (Kuronen-Ojala ym. 2014, 44-46) käy ilmi, että Etelä-Pohjanmaalla näkemys väestön kokonaishyvinvoinnista on melko myönteinen eikä yksikään vastaaja arvioinut hyvinvoinnin tilaa huonoksi. Etelä-Pohjanmaalla lapsiperheiden asemaa on saatu muita pohja-

laismaakuntia paremmaksi erilaisilla kehittämishankkeilla ja panostamalla lapsiperheiden palveluihin.

Pajulo & Tamminen (2002, 30) nostavat myös esiin erilaiset taloudelliset ja sosiaaliset haasteet, joita lapsiperheet usein kohtaavat. Ongelmat kasautuvat eniten perheisiin, jotka ovat pienituloisia ja joilla on psykososiaalisia riskitekijöitä, kuten päihderiippuvuutta. Asiantuntijoidenkin mukaan asunnottomilla, päihdeongelmaisilla ja ylivelkaantuneilla on muita väestöryhmiä enemmän vajeita hyvinvoinnissa (Kuronen-Ojala, Lehtola & Rautajoki 2014, 46). Näistä haasteista nousevat esille tarpeet erilaisille lapsiperhepalveluille.

### **3.1 Työ ja perhe-elämä**

Lammi-Taskulan ja Salmen (2009, 38–45) mukaan sekä työ- että perhe-elämä vievät aikaa ja vaativat henkisiä ja fyysisiä voimavaroja. Ne voivat tasapainottaa toisiaan mutta niiden yhteensovittaminen voi olla vaikeaa ja riski hyvinvoinnille. Vanhemmat kokevat etteivät pysty työn vuoksi viettämään tarpeeksi aikaa perheen parissa. Työ kuitenkin tarjoaa mielekästä tekemistä sekä sosiaalisia suhteita. Kokopäivätyö on usein myös välttämätöntä talouden kannalta. Lapsiperheiden vanhemmat kokevat, että perheen vuoksi he eivät voi täysin täyttää työelämän vaatimuksia. Perheellisten on vaikea vaihtaa paikkakuntaa työn perässä tai tehdä yön yli kestäviä työmatkoja. Vanhempien arkea helpottaa jos työpaikka suhtautuu hyvin perheen vaihtuviin tarpeisiin ja tilanteisiin. Työpaikka voi esimerkiksi joustaa työajoista tarpeen mukaan. Työn organisointi, henkilöstön mitoitus ja työaikajärjestelyt vaikuttavat kuitenkin pitkälti siihen, kuinka työn ja perheen yhdistäminen lopulta onnistuu (Lammi-Taskula & Salmi 2005, 110).

Työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteista nousevat tarpeet erilaisille lastenhoitojärjestelyille. Lainsäädännön mahdollisuudet perhevapaisiin helpottavat työn ja perheen yhteensovittamista. Tasapainottamista tukee myös esimerkiksi julkinen päivähoito. Vaikka työhaastattelussa on laissa kielletty kysyä perhetilanteesta, saattavat työnantajat välttää hakijan palkkaamista, jos hänellä on runsaasti lastenhoitoon liittyviä poissaoloja odotettavissa (Lammi-Taskula & Salmi 2005,

110–111). Erityisesti naiset tekevät osa-aikatyötä sekä vuorotyötä ja työsuhteet ovat usein määräaikaista. Osa-aikatyö vie vähemmän aikaa perheeltä, mutta heikentää toimeentuloa. Riippuen perheen elämäntilanteesta, voi vuorotyö olla joko helpottava tai vaikeuttava tekijä. Määräaikaistuuksien takia voi tulevaisuuden suunnittelu olla haastavaa, koska toimeentulosta ei ole takuita. Isät tekevät usein äitejä pidempiä työpäiviä sekä jäävät ylitöihin, mikä myös vähentää perheen yhteistä aikaa. (Lammi-Taskula & Salmi 2009, 39–40.)

### **3.2 Lapsiperheiden toimeentulo**

Salmi, Sauli ja Lammi-Taskula (2009, 78–79; 80–82) toteavat yhä useamman lapsen kuuluvan perheisiin, jotka voidaan luokitella pienituloisiksi. Lapsiperheen tulot muodostuvat osittain tulonsiirroista, vaikka perheiden vanhemmat käyvätkin töissä. Erityisesti tämä näkyy pikkulapsiperheissä, joissa useimmiten äiti on perhevapailla eikä näin ollen saa palkkatuloja. Syitä pienituloisuudelle ovat myös asumiskustannusten nopea nousu verrattuna tuloihin sekä korkea velkaisuusaste. Lapsiperheet kärsivät myös niin sanotusta työssäkäyvien köyhyydestä. Tällä tarkoitetaan sitä, että perheen elatus on vanhempien vastuulla, mutta tulot jaetaan kaikkien perheenjäsenten kesken. Vanhemmat eivät siis ole epäonnistuneet tulonhankinnassa vaan huollettavia on enemmän kuin tulonhankkijoita. Pienituloisuudesta johtuen tarvitaan monenlaisia ilmaisia tai edullisia palveluita.

Lapsiperheiden asema yhteiskunnassa heikkeni 1990-luvun laman jälkeen. Laman vuoksi sosiaalitukia jouduttiin pienentämään. Tästä syystä osa perheistä joutui ongelmiin, jotka alkoivat kasautua johtaen taloudelliseen ahdinkoon. Tukia ei ole saatu nostettua lamaa edeltäneelle tasolle ja yhteiskunnassa on edelleen perheitä, joiden taloudellinen toimeentulo on heikkoa. (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Siven, Neuvonen & Kurvinen 2013, 75.)

Pylkkäsen (2009, 94–95) mukaan erityisesti yksinhuoltajaperheet luokitellaan pienituloisiksi. Yksinhuoltajien tulot eivät ole kehittyneet samaa tahtia kuin kahden huoltajan perheiden tulot. Tämä johtuu yksinhuoltajien alhaisemmasta työllisyysasteesta, minkä vuoksi toimeentulo koostuu pääosin tulonsiirroista, jotka nousevat indeksissä huomattavasti palkkoja hitaammin. Salmi, Sauli & Lammi-Taskula

(2009, 85) lisäävät, että pienituloisuus on suurempi riski perheissä, joissa nuorin lapsi on alle kolmevuotias. Kun lapsi täyttää kolme vuotta, paranee perheen toimeentulo nopeasti niissä perheissä, joissa on kaksi huoltajaa. Yksinhuoltajaperheissä toimeentulo paranee vasta nuorimman lapsen tullessa kouluikänsä. Pienituloisuus korostuu myös suurissa perheissä, joissa on vähintään kolme lasta.

### 3.3 Tukiverkostojen puute

Sosiaalisella pääomalla on keskeinen merkitys perheen hyvinvoinnille. Sosiaalinen pääoma tarkoittaa ihmisten ja ryhmien välisiä suhteita ja niissä muodostuvaa vastavuoroisuutta ja luottamusta. Sosiaaliseseen pääomaan sisältyvät perheiden sosiaalinen lähiverkosto sekä yhteiskunnan tarjoamat tukimuodot. Vanhempien sosiaaliset suhteet ovat tärkeitä myös lapsen hyvinvoinnille (Broberg 2010, 48.) Ihmiset muodostavat sosiaalisia verkostoja suhteessa toisiinsa. Sosiaaliset verkostot suojaavat ongelmilta ja tarjoavat tukea elämän eri tilanteissa. Perhemuotojen muuttuessa myös sosiaaliset verkostot ovat monimutkaistuneet ja esimerkiksi uusperheissä on useita isovanhempia, anoppeja ja appeja. (Torniainen & Nurmi 2006.) Tästä huolimatta yksinäisyyden kokemukset lapsiperheissä ovat nykyään hyvin tyypillisiä. Sosiaaliset verkostot ovat hajanaisia, sukulaiset eivät asu lähetyvillä ja sosiaalisen elämän rajoittuessa kotiin, on sosiaalisten kontaktien luominen vaikeaa. (Cacciatore & Janhunen 2008, 26.)

Väestöliiton tutkimuksen mukaan etenkin äitien kokema yksinäisyys on lisääntynyt. Yksinäisyys ei johdu varsinaisesti yksin olemisesta, vaan yksin vastuussa olemisesta. Äidit eivät saa tarpeeksi sosiaalista tukea kasvatuksen tueksi. Neuvolajärjestelmä on kattava Suomessa, mutta sekään ei aina pysty auttamaan äitejä tarpeeksi läheltä. (Janhunen 2008, 11.) Isovanhemmat ja muut sukulaiset ovat puolison jälkeen tärkein sosiaalisen tuen lähde. Väestöliiton perhebarometrin kyselyn mukaan 44 prosenttia vastaajista ratkaisi lastenhoitojärjestelyt isovanhempien avulla. Kummit ja ystävät olivat auttaneet lastenhoitojärjestelyissä 15 prosenttia vastaajista. Hoitoavun lisäksi läheisten kanssa jaetaan asioita ja saadaan tukea ja neuvoja. Ystävät pysyvät läheisinä jos he ovat samassa elämäntilanteessa. (Rotkirch & Saloheimo 2008, 81; 83.) Jos läheisverkosto on heikko, voi vertaistukea saada esimerkiksi MLL:n kaltaisilta järjestötoimijoilta.



### 3.4 Alkoholinkäyttö ja mielenterveysongelmat perheessä

Suomessa syntyy joka vuosi noin 600 lasta, joilla on oireita alkoholintilastuksesta sikiöaikana. Vanhempien liiallinen alkoholinkäyttö on vakava asia lapsen hyvinvoinnin kannalta. Alkoholisoituneet vanhemmat eivät kykene huolehtimaan lapsesta kunnolla ja saattavat jopa kaltoinkohdella lasta. Lapset voivat kokea turvattomuutta sekä altistua vaaratilanteille vanhempien ollessa humaltuneita. (Holmila, Huhtanen, Martikainen, Mäkelä & Virtanen 2009, 104–105.)

Marja Holmila ym. (2009, 25) mukaan naisten juominen on voimakkaassa kasvussa, mutta edelleenkin suurin osa alkoholiongelmaisista on miehiä. Lasinen lapsuus –kyselyssä selvisi 23 prosentin kokeneen, että heidän kotonaan on käytetty liikaa alkoholia. Määrissä tämä tarkoittaa noin puolta miljoonaa suomalaista, jotka ovat altistuneet äidin, isän tai molempien vanhempien alkoholin käytön haitoille. (Peltoniemi 2005, 54.) Vanhemman liiallinen alkoholinkäyttö vaikuttaa vanhemman ja lapsen suhteeseen. Se näkyy yhteisen ajan sekä yhdessä tekemisen vähenemisenä. Tämän lisäksi se voi näkyä yhdessäolosta nauttimisen sekä ristiriitatilanteiden hallinnan vähenemisenä. (Halme 2009, 27.)

Myös erilaiset mielenterveysongelmat ovat hyvin tavallisia. Eri elämäntilanteet kulluttavat ihmisen henkisiä voimavaroja. Erityisesti perheitä kuormittavat lukuisat ruuhkavuosien mukanaan tuomat haasteet, kuten kiire, stressi, köyhyys, parisuhteen ongelmat ja lasten kasvatusta. Hyvä mielenterveys on perustana hyvinvoinnille ja se auttaa jaksamaan vaikeina hetkinä. Jos kuormitus kuitenkin kasvaa liian suureksi, voi seurauksena olla mielenterveyden häiriö. (Mielenterveyden häiriöt.) Vanhempi, jolla on psyykkisiä ongelmia, voi toimia ja ajatella poikkeavasti. Psyykkisesti huonosti voiva aikuinen voi olla vetäytynyt ja väsynyt ja vaatia lapselta kohtuuttomia tai jopa käydä käsiksi, mikä aiheuttaa lapselle turvattomuuden tunnetta. Jos lapselle ei selitetä vanhemman tilannetta, voi hän ottaa esimerkiksi vanhemman harhaluulot totena. Lisäksi mielenterveyden häiriöstä kärsivä vanhempi voi olla väsynyt ja haluton tekemään asioita yhdessä perheen kanssa. Tämä voidaan kokea vanhemman välinpitämättömyytenä. (Solantausta 2013, 4.)

Turvaton lapsuus ja vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat aiheuttavat usein lapselle riskin sairastua myöhemmin elämässä päihde- tai mielenterveysongelmiin. Jos yhteiskunnan keinot tavoittavat lapset tarpeeksi varhain, voidaan oikein kohdennetulla tuella auttaa lasta selviytymään. Ympäristön suhtautuminen päihde- ja mielenterveysongelmaisiin perheisiin on negatiivinen, mistä johtuen ongelmat pysyvät piilossa eikä asioista keskustella riittävästi. (Holmila, Huhtanen, Martikainen, Mäkelä & Virtanen 2009, 104–105.) Lapsiperheiden kohtaamiin päihdeongelmiin on reagoitu Kataisen hallitusohjelmassa. Siinä halutaan varmistaa lainsäädännöllä päihteitä käyttävien raskaana olevien naisten sekä vauvaperheiden hoito ja kuntoutus (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 62.)

Vanhemman alkoholi- tai mielenterveysongelman takia aikuisten ja lasten suhteet saattavat sekoittua ja lapset voivat joutua pitämään huolta vanhemmistaan ja omaksua aikuisen roolin. Siinä miten lapset kokevat alkoholin ja mielenterveysongelmien aiheuttamia haittoja, voi olla suurta vaihtelua. Erilaiset tekijät voivat vähentää vahingollisia vaikutuksia. Perherituaalit sekä rutiinit voivat suojata lasta vanhemman alkoholi- ja mielenterveysongelmien haitoilta. Lisäksi lämpimät ja toimivat vanhemmuussuhteet ovat tärkeässä roolissa haittojen vähentäjänä. (Velleman & Templeton 2007, 80-83.) Tällaisissa alkoholi- ja mielenterveysongelmaisisa perheissä lapset kokevat turvattomuutta ja tästä nousee tarve vanhemmuuden tukemiselle. Vanhempien jaksamisesta tulee huolehtia ja tässä auttavat esimerkiksi kotipalvelu ja muut sosiaalipalvelut. Myös vertaistuesta voi olla suurta hyötyä.

## 4 PERHEPOLIITIIKKA JA PALVELUJÄRJESTELMÄ

### 4.1 Perhepolitiikka ja lainsäädäntö

Kataisen Hallitusohjelmassa perhepolitiikan kolme ydintä ovat tulonsiirrot, palvelut ja perheen ja työn yhteensovittaminen. Perhepolitiikan tarkoitus on turvata lapsen kasvuympäristö ja tukea vanhempia kasvatustehtävässä. Lisäksi palveluita tulee kehittää huomioiden perheiden erilaiset tarpeet. Perheen ja työn yhdistämistä sekä lapsiperhepalveluiden saumattomuutta ja yhteistyötä tulisi edistää. Matalan kynnyksen jo olemassa olevia palveluita on kehitettävä ja lisättävä. Lastensuojelussa painopisteen tulee olla ennaltaehkäisyssä ja varhaisessa tuessa. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 62.) Lapsiperheiden hyvinvointia koskevia päätöksiä tehdään sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi kulttuuri- ja liikuntatoimessa sekä elinkeinopolitiikassa (Kuronen-Ojala, Lehtola & Rautajoki 2014, 15-16).

Repo (2009, 34–35) määrittää perhepolitiikan tavoitteeksi lapsiperheiden tukemisen ennen ja jälkeen lapsen syntymän sekä perheiden hyvinvoinnin edistämisen. Tuki on taloudellista, henkistä ja terveydellistä. Perhepolitiikka on julkisen vallan toimenpiteitä, joilla taataan perheiden toimeentulo sekä hyvinvointi. Keskeinen ajatus on lapsiperheiden tasa-arvoinen asema yhteiskunnassa sekä riskiryhmien huomioonottaminen.

Merkittävin perhepoliittinen tukimuoto on taloudellinen tuki. Perheitä tuetaan taloudellisesti lasten synnyttämisessä sekä kasvattamisessa. Perhepolitiikka sisältää suorat ja epäsuorat tulonsiirrot, julkiset palvelut sekä perhelainsäädännön. Perhepolitiikan lisäksi myös asunto-, ympäristö-, työ- ja koulutuspolitiikan päätökset vaikuttavat lapsiperheiden hyvinvointiin. (Repo 2009, 34.)

Suomalaiseen perhepolitiikkaan kuuluu vahvasti tasa-arvon edistäminen sukupuolten välillä. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että laajoilla lastenhoitopalveluilla tuetaan naisten työssäkäyntiä. Perhepolitiikassa on muutenkin keskeistä perheen ja työn yhteensovittamisen mahdollistaminen. 1990-luvulta lähtien on yhä enemmän kiinnitetty huomiota miehiin ja heidän koti- ja lastenhoitotöihin osallistumiseensa.

Isän osallisuuden lisääminen perheen arjessa on uusi mahdollisuus, johon perhepolitiikka tarttuu. (Repo 2009, 35.)

**Lapsipolitiikka.** Suomen Kuntaliitto (2000, 8-9) on laatinut lapsipoliittisen ohjelman ”Eläköön lapset”. Ohjelman tarkoituksena on suunnata Kuntaliiton omaa toimintaa aina vuoteen 2015 asti ja Kuntaliitto toivoo jokaisen kunnan tai seudun laativan oman lapsipoliittisen ohjelman tukemaan lasten ja perheiden kanssa tehtävää työtä.

Kuntaliiton lapsipolitiikka pohjautuu YK:n Lasten oikeuksien sopimukseen sekä kansalliseen lapsilainsäädäntöön, ihmisoikeussopimuksiin sekä perusoikeussäädöksiin. Lapsipolitiikalla varmistetaan turvattu lapsuus, huolenpito lapsen voimavaroista sekä edistetään lapsen osallisuutta yhteiskunnassa. Lapsipolitiikassa asioita tarkastellaan lapsen näkökulmasta niin isoissa kuin pienissäkin asioissa. Kuntaliiton tavoitteena on korostaa lapsen näkökulmaa yhteiskunnassa ja näin ollen vaikuttaa päätöksiin sekä saada kunnat sitoutumaan toimenpiteisiin, jotka edistävät lapsipolitiikan toteutumista. (Suomen Kuntaliitto 2000, 8-9.)

**Lainsäädäntö.** Laissa määritellään palvelut ja etuudet, joita yhteiskunnan tulee tarjota perheille. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta säädetty laki määrittää tavat, joilla kunta voi palvelut järjestää (L 3.8.1992/733). Myös lasten asemasta on säädetty laissa. Sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki sekä laki lasten huollosta ja tapaamisoikeudesta ovat keskeisimpiä lapsen asemaa määrittäviä lakeja. (Vilén ym. 2013, 75–76.)

Narikka (2001, 13) esittelee lainsäädännössä ilmeneviä lapsioikeuden periaatteita. Nämä periaatteet ovat turvaamassa lapselle tasapainoisen kasvun ja kehityksen. Ensimmäinen periaate on vanhempien oikeus päättää lapsen huolenpidosta ja kasvatuksesta ensisijaisina vanhempina. Lapsen yksilöllisyys on toinen periaate. Tämä tarkoittaa, että lapsella on oikeus hyvään hoitoon ja virikkeelliseen kasvuympäristöön eikä lasta saa kohdella loukkaavasti. Kolmas periaate on lapsen oikeus tulla kuulluksi. Jos lapsi pystyy muodostamaan oman näkemyksensä asiasta, on se otettava huomioon erityisesti hallinnollisissa sekä oikeudellisissa toimissa, jotka koskevat lasta. Viimeinen periaate käsittelee lapsen etua ja sitä, että se tulee aina asettaa ensimmäiseksi kaikissa viranomaistoimissa.

## 4.2 Palvelujärjestelmä

Lainsäädännössä on määritelty sosiaalipalvelut, jotka kunnan tulee järjestää. Lain mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tuottamalla ne itse, yhteissopimuksella muiden kuntien kanssa, jäsenenä kuntayhtymässä, hankkimalla palveluita yksityiseltä tuottajalta tai myöntämällä palveluseteleitä. Yksityiseltä sektorilta palveluja hankittaessa kunnan tulee varmistaa, että palvelut vastaavat edellytettävää tasoa. (Lukkarinen 2007, 16.)

Ylikoski (2000, 20-25) on määritellyt palvelun teoksi tai toiminnaksi, joka on aineettonta ja jota tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelujen aineettomuus on tärkeä ominaispiirre. Asiakas tietää minkälaista palvelu on vasta sitä käyttäessään. Palvelu tuottaa asiakkaalle lisäarvoa esimerkiksi mukavuutta tai ajansäästöä. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on vuorovaikutus ja palvelua käyttäessään asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Palvelut ovat vaihtelevia, mikä tarkoittaa, että samakin palvelu voi olla toisella kertaa erilainen. Palveluorganisaatio on organisaatio, jonka palvelut ovat asiakkaiden mielenkiinnon kohteena. Esimerkiksi MLL toimii ei-kaupallisena palveluorganisaationa, joka huomioi toiminnassaan lapsiperheiden erityistarpeet (MLL:n Suunta 2024).

Opinnäytetyössämme tarkoitamme lapsiperhepalveluilla palveluita, jotka on tarkoitettu alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen. Työssämme käsittelemiämme lapsiperhepalveluita ovat neuvola, varhaiskasvatuspalvelut, seurakunta, kulttuuri- ja palvelut sekä erilaiset järjestöt, kuten MLL. Nämä tarjoavat monenlaisia matalan kynnyksen palveluita. Lisäksi käsittelemme lapsiperheiden sosiaalipalveluita, joita ovat kasvatus- ja perheneuvola, kotipalvelu ja lastensuojelu. Sosiaalipalvelut on kohdennettu erityisesti perheille, joilla ilmenee haasteita arjessa.

Kuronen-Ojalan, Lehtolan ja Rautajoen (2014, 15) mukaan hyvinvointi syntyy ihmisen omassa elinympäristössä ja sosiaalisissa verkostoissa. Myös erilaiset kuntapalvelut ovat keskeinen osa hyvinvoinnin kokonaisuutta. Hyvinvoinnista, palveluista ja palvelutarpeista tarvitaan tietoa päätöksenteon, kehittämisen ja ennakkoinnin tueksi. Hyvinvointipalveluiksi voidaan sosiaali- ja terveystieteiden lisäksi lukea kulttuuri- kirjasto-, vapaa-aika-, ja liikuntapalvelut.

Julkinen sektori ja näin ollen kunnat tuottavat pääosin itse hyvinvointipalvelut vaikkakin ulkopuolisen tuotannon osuus kasvaa. Yhdessä muiden kunnan palvelujen kanssa hyvinvointipalvelut lisäävät kuntien elinvoimaisuutta ja vahvistavat kilpailukykyä. (Kuronen-Ojala ym. 2014, 15-16). Julkisen sektorin toiminnan on oltava niin uskonnollisesti kuin ideologisesti sitoutumatonta sekä puolueetonta. Kunta on aina vastuussa palvelusta ja laadusta vaikka palvelu olisikin toteutettu ostopalveluna. Julkinen palvelutuotanto koetaan turvalliseksi ja palvelut koetaan kattaviksi. Se on myös hinnoittelun vertailtavuuden vuoksi tärkeää. Julkinen sektori on myös vahva työllistäjä. Julkisten palveluiden haasteina nähdään joustamattomuus palvelurakenteissa sekä innovatiivisuuden puute. (Lempiäinen & Tammela 2010, 27; 32; 40.)

Suurissa kunnissa yksityisten palveluiden osuus palveluiden tuottajana on kasvussa. Pienemmissä kunnissa julkinen sektori pystyy tuottamaan tarvittavat palvelut itse. Yksityisten palveluiden ominaispiirre on, että ne tavoittelevat voittoa. Ne täydentävät julkisia palveluita, mutta myös kilpailevat niiden kanssa. Yksityiset sosiaalipalvelut toimivat siten, että kunnat ostavat palvelua itselleen. Yksityisten palveluiden painopiste on lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidossa. (Lempiäinen & Tammela 2010, 29–30.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tarkoituksena on tukea ja edistää pienen tai suuren ryhmän terveydellistä, psyykkistä tai sosiaalista hyvinvointia. Järjestösektorille on tyypillistä yhteisöllisyys, yleishyödyllisyys, vapaaehtoisuus, eettisyys sekä voiton tavoittelemattomuus. (Lempiäinen & Tammela 2010, 32.) Kunnilla ja järjestöillä on paljon erimuotoista yhteistyötä, mutta tästä huolimatta järjestöjen on vaikea saada ääntään kuuluville. Järjestöt tuottavat noin 20 prosenttia sosiaalipalveluista. Esimerkiksi monissa erityispalveluissa on järjestöillä hyvin keskeinen rooli, koska välttämättä muita palveluntuottajia ei ole. (Järjestöbarometri 2011, 18.) Jos kunta hankkii järjestöiltä lakisääteistä palvelua, on palvelu kilpailutettava yksityisten palvelujen tapaan. Kunnan kokiessa, että järjestöjen toiminta tuottaa yleisesti merkittävää hyötyä, voi kunta tukea toimintaa avustuksilla, vaikka toimintaan ei olisi lakisääteistä järjestämispakkoa. Järjestösektorin ja kunnan yhteistyön edut voivat näkyä siinä, että kunnilla on usein taloudellisia resursseja, kun taas järjestöillä on kokemuksen tuomaa tietoa asiakkaista. (Lempiäinen & Tammela 2010, 31.)

Heikkilä ja Lahti (2007, 44–47) nostavat esiin perhekeskuksen, joka toimii ideaalina toimintamallina. Valtioneuvoston periaatepäätöksenä onkin kehittää perhekeskustoimintaa. Perhekeskus on toimintamalli, joka perustuu kumppanuuteen. Se kokoaa perhepalvelut yhteen. Tähän verkostoon kuuluvat äitiys- ja lastenneuvola, sosiaalityön perhepalvelut, päivähoito sekä järjestöjen ja seurakuntien perhepalvelut. Perhekeskus voi koota kaikki palvelut saman katon alle tai se voi olla verkosto, jolla on vakiintuneet yhteistyökäytännöt. Perhekeskuksessa tehdään työtä, joka ylittää sektorirajat. Kataisen hallitusohjelmassa yhtenä linjauksena on perhekeskustoiminnan laajentaminen eri toimijoiden yhteistyönä. Tavoitteena on edistää varhaista puuttumista sekä lisätä ennaltaehkäisevää toimintaa. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011, 62.)

#### **4.2.1 Neuvolapalvelut**

Kuntien tehtävänä on järjestää perheille maksutonta neuvolatoimintaa. Neuvolat toimivat yhteistyössä varhaiskasvatuksen, lastensuojelun, sosiaalitoimen sekä erikoissairaanhoidon toimijoiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Neuvola on tärkeä osa lapsiperheiden arkea ja se tavoittaaakin lähes jokaisen odottavan vanhemman, sekä myöhemmin lapsen ikäkausittain (Viljanmaa 2003, 9). Neuvolatyön yksi tärkeimpiä tavoitteita on äidin ja isän vanhemmuuden vahvistaminen. Neuvolassa seurataan äidin terveyttä sekä lapsen kasvua ja kehitystä. Neuvolatyöntekijälle ja äidille saattaa muodostua hyvinkin luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa varhaisen tuen tarjoamisen, jos äiti vaikuttaa esimerkiksi uupuneelta. Neuvolatapaamisten lisäksi vanhemmuutta voidaan tukea myös kotikäynneillä. Kotikäynneillä keskustellaan perheen voimavaroista ja varmistetaan, että perhe voi hyvin. Huolen herätessä perheen tilanteesta, voi lastenneuvola järjestää perhetyöntekijän tukemaan perhettä sekä keskustelemaan tilanteesta. Suuremman huolen herätessä voidaan olla yhteydessä lastensuojeluviranomaisiin. (Vilén ym. 2013, 107–108.)

Seinäjoella toimii julkisella sektorilla äitiys- ja lastenneuvola. Äitiysneuvola palvelee perheitä raskauden alkuvaiheilta aina synnytyksen jälkeiseen aikaan. Seinäjoen äitiysneuvolan tarjoamia palveluja ovat vastaanottokäynnit, kotikäynnit sekä

erilaiset valmennusryhmät. Vastaanottokäyntejä terveydenhoitajalle on 6-12 kertaa ja sen lisäksi 2-3 kertaa lääkärille. Ensimmäinen vastaanottokäynti järjestetään raskausviikkojen 8-10 välillä. Viimeinen käynti on jälkitarkastuskäynti ja se järjestetään noin kaksi kuukautta synnytyksen jälkeen. Vastaanotoilla ohjataan ja neuvotaan vanhempia sekä opastetaan etuuksien hakemisessa. (Äitiysneuvola.)

Äitiysneuvola tarjoaa perhe- ja synnytysvalmennusta, joissa valmistaudutaan raskausaikaan sekä tulevaan lapsiperhearkeen. Lisäksi Seinäjoen äitiysneuvolassa toimii loppuraskauden äitiryhmä, jossa äidit keskusteleват raskauteen liittyvistä tuntemuksistaan. Lapsen syntymän jälkeen kotikäyntejä tehdään perheen arjen helpottamiseksi. Terveydenhoitaja käy perheen kotona 1-2 kertaa synnytyksen jälkeen. Käynneillä seurataan äidin ja vauvan toipumista sekä opastetaan vauvan hoidossa. (Äitiysneuvola.)

Lastenneuvolassa seurataan lasten kehitystä ja hyvinvointia säännöllisin väliajoin. Lastenneuvolan toiminta on järjestetty lähipalveluina eri kaupunginosiin. Vauva siirtyy noin kahden viikon iässä äitiysneuvolasta lastenneuvolaan. Alkuun terveydenhoitaja tapaa lasta kuukausittain ja lapsen ollessa kaksivuotias käynnit harvenvat kertaan vuodessa. Tarpeen mukaan kertoja voidaan lisätä. Neuvolan perheyötä voi tiedustella äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajalta. Perheellä on mahdollisuus myös psykologin, puheterapeutin, fysioterapeutin sekä toimintaterapeutin palveluihin. (Lastenneuvola.)



#### 4.2.2 Varhaiskasvatuspalvelut

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on lasten kehityksen, oppimisen ja kasvun tasapainoinen edistäminen. Varhaiskasvatus tapahtuu pienten lasten elämänpiireissä yhteistyössä vanhempien ja päivähoitopalveluiden työntekijöiden välillä. Varhaiskasvatus on sekä suunnitelmallista että tavoitteellista yhteistoimintaa, jossa lapsen omaehtoisella leikillä on merkittävä asema. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2006, 11.)

Varhaiskasvatusta toteutetaan päiväkotitoimintana, perhepäivähoitona ja avoimena toimintana. Päiväkodissa järjestetään tavoitteellista varhaiskasvatustoimintaa siihen erikseen varatussa tilassa. Tarjolla voi olla myös vuorohoitoa ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin. Perhepäivähoito voi tapahtua lapsen tai hoitajan omassa kodissa tai erikseen suunnitellussa ryhmäperhepäiväkodissa. Avoin varhaiskasvatustoiminta vaihtelee kunnittain ja on siksi hyvin monimuotoista. Avointa varhaiskasvatusta voidaan toteuttaa esimerkiksi päiväkodeissa, leikkipuistoissa tai kerhoissa. Toimintaan voi osallistua säännöllisesti tai satunnaisesti. (Kasvun kumppanit.)

Forss ja Vatula-Pimiä (2014, 80) tarkastelevat varhaiserityiskasvatusta, jota toteutetaan konsultoivien erityisopettajien sekä resurssierityisopettajien toimesta. Varhaiserityiskasvatus tukee lapsen kehitystä ja vahvuuksia moniammatillisessa yhteistyössä ja ennaltaehkäisee tuen tarpeiden syntymistä. Toiminnan tueksi lapselle laaditaan yksilöllinen toimintasuunnitelma.

Lapsella on oikeus päivähoitoon riippumatta vanhempien työssäkäynnistä tai varallisuudesta. Päivähoito-oikeus on subjektiivinen oikeus ja kunnilla on velvoite järjestää päivähoitoa kaikille lapsille. Varhaiskasvatuspalveluja tuottavat kunnat, seurakunnat, järjestöt ja yksityiset palvelujen tuottajat. (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 79.) Vuonna 2011 koko Suomessa kunnat järjestivät 92 prosenttia lasten päivähoidosta ja esiopetuksesta. Esiopetusta tarjotaan vuotta ennen peruskoulun alkua. (Lith 2011.)

Seinäjoella varhaiskasvatuksessa julkisella sektorilla toimii 35 päiväkotia, 23 ryhmäperhepäiväkotia ja noin 110 perhepäivähoitajaa. Päiväkodeissa on tarjolla kes-

kitetysti vuorohoitoa sekä iltahoitoa. Vuorohoitoa järjestetään ympärivuorokauden seitsemänä päivänä viikossa sitä tarvitseville. Iltahoitoa puolestaan on tarjolla arkisin kello 22 asti. Esiopetusta järjestetään neljä tuntia päivässä. Lisäksi Seinäjoella on viisi yksityistä päiväkotia sekä kolme yksityistä perhepäivähoitajaa. Yksityisillä päiväkodeilla on erilaisia painotuksia toiminnassaan, kuten esimerkiksi steinerpedagogiikkaa, kristillisyyttä, ekologisuutta, yhteisöllisyyttä sekä liikuntaan painottuvaa toimintaa. Seinäjoen kaupungin yleisen linjauksen mukaan päiväkotien toiminnassa painotetaan pientyhmätoimintaa.

Seinäjoella varhaiserityiskasvatusta tekevät viisi konsultoivaa erityisopettajaa sekä neljä resurssierityisopettajaa. Lisäksi kolmessa päiväkodissa on integroitu pienryhmä, jossa työskentelee päiväkodin erityisopettaja. (Varhaiskasvatuspalvelut.) Avointa varhaiskasvatusta järjestetään muun päivähoidon ohella. Seinäjoella avoimia palveluita ovat avoin leikkitoiminta, avoin päiväkotikielitoiminta ja leikkikenttätöiminta. Avointa leikkitoimintaa on viidessä eri päiväkodissa ja leikkikenttätöiminta ajoittuu kesä-heinäkuulle. (Avoimet palvelut.)

#### **4.2.3 Seurakunta**

Suomen evankelis-luterilainen kirkko on kuvannut verkkosivuillaan seurakunnan organisaatiota ja toimintaa. Verkkosivuilta käy ilmi, että seurakunnat järjestävät yhdessä kuntien kanssa useita paikallisia palveluita. Yhteistyötä on etenkin päivähoidon ja vammaistyön kanssa. Seurakunta ja kunta käyttävät myös erilaisia toimintatiloja yhdessä. Tavoitteena yhteistyössä on sekä kunnan että seurakunnan palvelujen laadun parantaminen ja taloudelliset säästöt. Seurakunnissa toimii palkattujen työntekijöiden lisäksi paljon vapaaehtoisia, jotka osallistuvat eri tavoin seurakunnan toimintaan.

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö keskittyy suurelta osin lapsityöhön. Lapsityötä tehdään pyhäkouluissa, perhekerhoissa ja päiväkerhoissa. Seurakunnissa tarjotaan myös perheneuvontaa Perheasiain neuvottelukeskuksissa. (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 52.).

Seinäjoen seurakunta on osa järjestösektoria. Se järjestää lapsille ja lapsiperheille monipuolista toimintaa muun muassa pyhäkoulujen, perhekahviloiden, muskareiden ja askartelukerhojen muodossa. Kerhoja on monessa eri kaupunginosassa. Perhekerhoon vanhemmat ja lapset tulevat yhdessä, kun taas esimerkiksi päiväkerho on tarkoitettu ainoastaan lapsille. Lisäksi seurakunta järjestää esiopetusta. Seinäjoen seurakunta tarjoaa myös Perheasiain neuvottelukeskuksen palveluita. Perheasiain neuvottelukeskuksessa työskentelee perheneuvoja. (Seinäjoen seurakunta.)

#### **4.2.4 Kulttuuripalvelut**

Kulttuurin käsitettä on vaikea tarkasti määritellä, mutta erilaisia kulttuuripalveluita ovat esimerkiksi taidenäyttelyt, urheilu, musiikki, kirjallisuus, teatteri ja elokuvat. Kulttuuripalveluilla on yhteisön jäseniä yhdistävä vaikutus ja kulttuuri kuuluu tasapuolisesti jokaisen ihmisen arkeen. Kulttuuri koskettaa koko yhteisöä ja sen kehittämiseen ja hyödyntämiseen tulisi panostaa entistä enemmän. Kunnat ovat vastuussa oman alueensa kulttuurisista peruspalveluista. Kulttuuri voi olla omaehtoista harrastamista tai ammatillista toimintaa. Monipuoliset kulttuuripalvelut edistävät ihmisten hyvinvointia, parantavat elämänlaatua ja lisäävät alueen elinvoimaisuutta. Tulevaisuuden tavoitteena on yhdistää kulttuuripalvelut muihin peruspalveluihin, jotta niitä ei nähtäisi omana erillisenä kokonaisuutena. Lisäksi kulttuuripalveluiden yhteys hyvinvoinnin lisääntymiseen tulisi nostaa esille. (von Branderburg 2008, 16-18.)

Seinäjoen kaupungin kulttuuritoiminnan tarkoituksena on luoda monipuolista kulttuuria huomioiden etenkin lapset, nuoret ja lapsiperheet. Tärkeäksi koetaan hyvinvoinnin lisääminen kulttuuria hyödyntäen. Seinäjoki on korostanut lastenkulttuurin merkityksellisyyttä. (Kulttuuripalvelut.)

Seinäjoen kirjastoissa järjestetään lapsille satutuokioita ja etenkin pääkirjasto Apilan suunnittelussa on otettu lapset ja perheet huomioon. Siitä onkin muodostunut tärkeä ajanvietto- ja kohtaamispaikka. Kirjastosta on mahdollista lainata kirjoja, pelejä ja elokuvia tai viettää muuten vain aikaa. (Pääkirjasto Apila)

Liikuntapalvelut ovat hyvin monipuolisia Seinäjoella. Alueella on yli 60 urheiluseuraa ja järjestöä, jotka tarjoavat laajan lajivalikoiman. Lisäksi liikuntatapahtumia järjestetään vuoden ympäri. Seinäjoen uimahallissa toimii uimakoulu- ja vauvauinti-ryhmiä. Seinäjoella on jääturheilukeskus, erilaisia luontopolkuja ja ulkoilureitistöjä, uimarantoja ja Joupiskan rinnekeskus. (Liikuntapalvelut.)

Seinäjoella on monenlaisia musiikkiharrastusmahdollisuuksia. Lasten ja nuorten Louhimo on lasten oma rytmimusiikkiverkosto. Tavoitteena on innostaa lapsia musiikin pariin sekä bänditoimintaan. (Louhimo.) Rytm-instituutti järjestää soitinopetusta sekä musiikkikerhoja 2-5-vuotiaille lapsille (Rytmi-instituutti). Etelä-Pohjanmaan Musiikkiopisto puolestaan järjestää musiikkileikkikouluja. Musiikkiopiston toimintaan sisältyy vauva- ja perheryhmiä alle kaksivuotiaille lapsille ja heidän vanhemmilleen. Lisäksi 3–5 –vuotiaille lapsille on leikkiryhmiä. Esikouluikäisille on soittomuskariryhmiä sekä MusaKäsi – toimintaa, jossa yhdistyvät musiikki ja käsityötaide. (Etelä-Pohjanmaan Musiikkiopisto.)

Seinäjoella lapsiperheillä on myös mahdollisuus osallistua teatteritoimintaan. Kulttuuriyhdistys Kurpitsa ry painottaa toimintaansa lasten ja nuorten kulttuuriin. Kurpitsa tuo taiteen lähelle lasten ja perheiden arkea. Toimintamuotoja ovat teatteriryhmät, tapahtumat ja teatteritaiteen opetus yhdessä kansalaisopiston kanssa. (Kulttuuriyhdistys Kurpitsa.) Seinäjoella on myös kaupunginteatteri sekä kesäteatteri, joiden tuotantoon kuuluu lukuisia lastennäytelmiä (Teatteri). Taidetoimintaan on mahdollisuus päästä mukaan jo pienestä pitäen Taidehallin järjestämien värikylpyjen myötä (Seinäjoen Taidehalli).

#### 4.2.5 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

**Kasvatus- ja perheneuvola.** Kasvatus- ja perheneuvolan palvelut ovat matalan kynnyksen toimintaa ja niistä voi pyytää apua arjen tilanteisiin. Ne ovat kaikille ilmaisia. Kasvatus ja perheneuvolaan voidaan ottaa yhteyttä esimerkiksi, kun ollaan huolissaan lapsen kehityksestä, halutaan keskustella vanhemmuudesta, kotona on jatkuvia ristiriitoja tai kun perhe kohtaa menetyksiä ja muutoksia. Kasvatus- ja perheneuvola keskeisiä yhteistyötahoja ovat sosiaalitoimi, päivähoido ja neuvolat. Pal-

velulle on enemmän kysyntää, kuin mitä on mahdollista tarjota. (Forss & Vatula-Pimiä 2014, 50.)

Seinäjoella tarjotaan psykologi- ja perheneuvontapalveluita lapsille, nuorille ja perheille. Palveluihin voi hakeutua itse ja ne ovat kaikille maksuttomia ja luottamuksellisia. Yhteyttä voi ottaa esimerkiksi silloin, kun vanhemmuuteen ja lapsen syntymään liittyvät asiat askarruttavat, lapsella on haasteita sosiaalisissa suhteissa tai perheellä on vaikea muutos elämäntilanteessa. Seinäjoella tarjottavia palveluita ovat muun muassa ohjaus ja neuvonta, perhetilanteen kartoitus, yksilö- ja perhekäynnit sekä vertaistukiryhmät. (Psykologi- ja perheneuvontapalvelut.)

**Kotipalvelu.** Lapsiperheiden kotipalvelu suuntaa toimintansa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä lasten kasvatukseen ja hoitoon. Kotipalvelu on lapsiperheille tärkeää matalan kynnyksen toimintaa sekä ennaltaehkäisevää työtä. Palvelun järjestämisestä säädetään sosiaalihuoltolaissa. Perheen omien voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen ovat kotipalvelun keskeisiä tavoitteita. Työssä paneudutaan vanhemmuuden tukemiseen sekä arjessa selviytymiseen. Kotipalvelua tarjotaan perheille, jotka tarvitsevat sitä esimerkiksi alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen tai rasittuneisuuden vuoksi. (Lastensuojelun käsikirja.)

Seinäjoella kotipalvelussa työskentelee perhetyöntekijä. Kotipalvelu on tilapäinen ja maksullinen apu lastenhoitoon ja se on tarkoitettu seinäjokisille lapsiperheille. Lapsiperheet voivat saada kotipalvelua enintään neljä kertaa kuukaudessa. Palvelulla tuetaan vanhemmuutta sekä lasten kasvua ja kehitystä. Palvelua voi käyttää jos vanhemmalla on oma henkilökohtainen meno tai vanhempi on hyvin väsynyt. (Lapsiperheiden kotipalvelu.)

**Lastensuojelu.** Bardyn (2009, 11) mukaan lastensuojelun tarkoituksena on lasten hyvinvoinnin edistäminen ja oikeuksien turvaaminen. Puonti, Saarnio ja Hujala (2004, 95; 98) sisällyttävät lastensuojelupalveluihin avohuollon tukitoimet, huostaanoton sekä sijais- ja jälkihuollon. Avohuollon tukitoimenpiteisiin on ryhdyttävä jos lapsen kasvuolot muuttuvat eivätkä ne enää turvaa lapsen kasvua ja terveyttä tai lapsi käyttäytyy itselle tai muille vaarallisesti. Avohuollon tukitoimien ollessa

riittämättömiä, joudutaan turvautumaan lapsen huostaanottoon siten, että lapsen etu on päätösten pohjana.

Heinon (2009, 199; 207–209) mukaan lastensuojeluun tulee enemmän asiakkaita kuin poistuu ja avohuollon asiakasmäärät ovat kaksinkertaistuneet kymmenessä vuodessa. Asiakkuuden taustalta löytyy muun muassa vanhempien jaksamattomuutta ja osaamattomuutta, riittämätöntä vanhemmuutta, perheristiriitoja, päihde- ja mielenterveysongelmia sekä taloudellista ahdinkoa.

Seinäjoella lastensuojelun avohuollon palveluita tarjoavat kunnalliset, yksityiset ja järjestösektorin toimijat. Kaupungin perheohjauksen tavoitteena on lapsen hyvinvoinnin edistäminen ja vanhemmuuden tukeminen. Työskentelyssä arvioidaan ja vahvistetaan perheen voimavaroja ja toimintakykyä keskustelujen ja yhteisen toiminnan avulla. Lisäksi perheiden on mahdollista saada perhekuntoutusta ja –valmennusta eri toimijoilta. (Lastensuojelu.)

#### **4.2.6 Mannerheimin Lastensuojeluliitto**

MLL on avoin kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin edistäminen. MLL:n toiminta perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen ja sitä tehdään pitkälti vapaaehtoistyönä. Organisaatiomalli muodostuu keskusjärjestöstä, piirijärjestöistä sekä paikallisyhdistyksistä. Keskusjärjestön tehtävänä on tukea ja kehittää paikallisyhdistysten ja piirien toimintaa eri tavoin. Piirijärjestöt puolestaan kouluttavat vapaaehtoistyöntekijöitä. Paikallisyhdistykset järjestävät esimerkiksi perhekahviloita, harrastuskerhoja ja vertaistukiryhmiä. (MLL:n Suunta 2024.) MLL myös ylläpitää Vanhempainnetti –sivustoa, josta löytää muun muassa tietoa ja tukea perheen haastaviin tilanteisiin (Vanhempainnetti).

MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistys järjestää kerhoja niin lapsille kuin aikuisillekin. Lapsille on muun muassa satutanssia ja liikuntakerhoa. Aikuisille puolestaan on liikunta-, käsityö- ja lukupiiritoimintaa. Perhekahviloita on kolmena päivänä viikossa. Näitä ovat Porinatupa, Masu- ja vauvakahvila sekä Esikoiskahvila. MLL:n tarjoamia lastenhoitopalveluita ovat Lapsiparkki, avoin leikkitoiminta sekä lastenhoita-

javälitys. Lapsiparkkiin lapsen voi viedä hoitoon ilman ilmoitusta etukäteen. Leikki-toimintaan vanhemmat osallistuvat yhdessä lasten kanssa. Lastenhoitajan voi tilata kotiin hoitajavälityksen kautta. Lisäksi Perhetalo Kivirikossa koulutetut ohjaajat järjestävät pientä maksua vastaan lapsen syntymäpäiväjuhlat. (MLL Seinäjoki.)

MLL:n lisäksi Seinäjoella toimii lukuisia muitakin järjestöjä lapsiperheiden parissa. Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry on kotiäitien rekisteröimä yhdistys ja sen toiminta-ajatuksena on tukea ja edistää vähävaraisten lasten ja perheiden sekä huostaanotettujen ja sijoitettujen lasten hyvinvointia. (Järjestötaalo.) Perhetalo Kivirikossa toimii Maitokahvila, jota ylläpitää Imetyksen tuki ry. Toiminnan tarkoituksena on tarjota vertaistukea samassa elämäntilanteessa oleville äideille. (Imetyksen tuki ry.) Punainen Risti järjestää KaMu –toimintaa, joka koostuu yksilö- ja kerhotoiminnasta. KaMu:n kautta lapsi saa elämänsä aikuisen ystävän, jonka tärkein tehtävä on yhdessäolon ja ajan antaminen. (Karvo 2013.) Lisäksi Seinäjoella toimii tukiryhmiä monikkoperheille ja sijaisperheille (Etelä-Pohjanmaan Monikkoperheet ry; Etelä-Pohjanmaan sijaisvanhemmat ry).

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Lapsiperheet käyttävät monia erilaisia palveluita ja laissa onkin määritelty palvelut, jotka kunnan tulee järjestää. Nämä palvelut ovat hyvin moninaisia ja vastaavat perheiden erilaisiin tarpeisiin. Onkin tärkeää selvittää, mitä perheet todella tarvitsevat palveluilta ja minkälaisia palveluiden tulisi olla. Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla pystytään selvittämään, kohtaako palvelutarjonta asiakkaiden tarpeet ja toiveet.

Asiakastyytyväisyys on keskeinen osatekijä pohdittaessa hyvän palvelun määritelmää. Asiakastyytyväisyyteen ovat suorassa yhteydessä asiakaspalvelun, laadun ja palveluodotusten käsitteet. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tulee ottaa huomioon toimintaa suunniteltaessa. Tyytyväiset asiakkaat ovat myös etu markkinoilla kilpailemisessa. (Asiakastyytyväisyys.) Markkinoinnissa korostetaan erityisesti pyrkimystä pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin. Tällaisten suhteiden syntymisessä olennaista on asiakkaiden tyytyväisyys. (Ylikoski 2000, 35.) Asiakastyytyväisyyden muodostumisessa tärkeää on asiakkaan mukaan ottaminen palvelun ja tavoitteiden suunnitteluun. Suunnitelmassa pysyminen ja toimenpiteiden riittävä perustelu sekä asiakkaan arvostava kohtaaminen luovat myös osaltaan asiakastyytyväisyyttä. (Tuurala & Holma 2009, 10.)

Ylikoski (2000, 33; 117) korostaa, että asiakaskeskeisyys on tärkeää palvelun laadun kannalta. Palvelun tuottajalla on usein oma käsitys hyvästä palvelusta. Asiakas odottaa saavansa hyvää palvelua ja palvelun tuottajan tulisikin täyttää nämä odotukset. Parhaiten se onnistuu, kun katsoo palvelua asiakkaiden näkökulmasta. Tyytyväisyys perustuu siihen, että palvelu vastaa asiakkaiden odotuksia. Hyvään laatuun on helppo olla tyytyväinen. Asiakaskeskeisyyden kehittämisen kannalta prosessi, jonka avulla ongelmakohdat tunnistetaan, on tärkeä.

Salmelan (1997,7) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa on noussut erittäin tärkeäksi kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä palveluista. Tammelin (2010, 15–16) jatkaa, että sosiaalipalveluissa halutaan panostaa erityisesti hyvään laatuun, jonka varmistamiseksi on kehitetty laatusuosituksia. Asiakkaiden näkö-



kulmasta tärkeitä laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi asiakkuuden kesto, palvelukokonaisuus ja ennakko-odotukset. Palvelun laatu määräytyy sen mukaan kokeeko asiakas, että palvelujärjestelmä toimii sujuvasti, palveluita on tarjolla riittävästi ja ne ovat saatavilla. Lisäksi työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tulee olla kunnioittavaa.

Johdannossa esittelimme työmme kanssa samanlaisia tutkimuksia, joissa saatujen tulosten mukaan esimerkiksi Suupohjan alueella lapsiperheet olivat pääosin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tukea vanhemmuuteen sekä vertaistukea toivottiin lisää. Tutkimustulos auttaa palveluntarjoajia Suupohjan alueella lisäämään vertaistukea palveluissaan. Tämän avulla pystytään vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja lisäämään asiakastyytyväisyyttä (Puska 2012, 71.) Vesala (2012, 39) keskittyi opinnäytetyössään tutkimaan perheiden tietämystä eri palveluista ja palveluiden tunnettavuutta. Tiedon ja tunnettavuuden tutkiminen on tärkeää palvelun laadun kannalta. Tutkimuksessa selvisi, että jotkin palvelut jäivät tuntemattomammiksi. Tämä voi aiheuttaa sen, että perheet kokevat palveluita olevan vähäisesti ja tästä syystä he saattavat olla tyytymättömiä palvelutarjontaan.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena on kartoittaa Seinäjoen lapsiperhepalveluita MLL:n palveluiden käyttäjien näkökulmasta. Tutkimustulokset tulevat MLL:n käyttöön heidän suunnitellessaan toimintaansa lapsiperheiden tarpeiden pohjalta. Tutkimuskysymyksinämme olivat:

- Kuinka hyvin lapsiperheet tuntevat Seinäjoen lapsiperhepalveluita?
- Ovatko he tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin?
- Millaisia palveluita toivottaisiin lisää?

Nämä tutkimuskysymykset muodostimme yhdessä MLL:n yhteyshenkilön kanssa sen pohjalta, mitä MLL toivoi tutkimuksesta ilmenevän. Tutkimuksemme painottui siis siihen, kuinka tyytyväisiä palveluihin oltiin sekä palveluiden käytön ja tunnetavuuden selvittämiseen.

### 6.2 Tutkimusotteen valinta ja kyselylomakkeen laadinta

Valitsimme tutkimukselliseksi lähestymistavaksi määrällisen tutkimusotteen. Tämän menetelmän avulla saadaan tietoa kysymykseen kuinka paljon tai miten usein. Lisäksi tutkimus oli objektiivinen eli emme tutkijoina vaikuttaneet tutkimustulokseen. (Vilkkä 2007, 13.)

Opinnäytetyönä teemme kartoituksen palveluista, joten valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi kyselylomakkeen. Kyselylomakkeen (Liite 2) muodostimme niin, että se sisälsi sekä avoimia, että suljettuja kysymyksiä. Suurin osa kysymyksistämme oli strukturoituja eli vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Tämä mahdollisti sen, että kaikki vastaajat ymmärsivät kysymykset samalla lailla ja kysymyksen muoto oli vakioitu. Vakiointi tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä. (Vilkkä 2007, 28.) Tilaa annoimme myös avoimille vastauksille.

Toteutimme kyselyn www-muotoisena, mikä rajaa perusjoukon niihin, joilla on käytössään internet. Www-kysely oli meille hyvä toteutusmuoto, koska vastausten saanti oli nopeaa. Uskoimme myös saavamme näin enemmän vastauksia kuin postikyselynä. (Heikkilä 2008, 18; 20.)

Heikkilä (2008, 47–48) korostaa, että kyselylomaketta laadittaessa kysymykset tulee suunnitella huolellisesti, jotta väärinymmärryksiltä vältetään. Lisäksi kysymykset tulee muotoilla niin, että tietoja analysoitaessa saadaan selville se, mitä haettiin. Kyselylomakkeen heikkous on se, että lisäkysymyksiä ei ole mahdollista esittää vaan kaikki tieto mikä saadaan, tulee pystyä tulkitsemaan lomakkeesta. Lomake ei myöskään saa olla liian pitkä, jotta vastaaja jaksaa vastata kaikkiin kysymyksiin perusteellisesti. Suljetuilla kysymyksillä yksinkertaistetaan vastausten käsittely ja torjutaan tiettyjä virheitä. Vilkkä (2009,74) lisää, että kyselylomake soveltuu hyvin aineistonkeruutavaksi silloin, kun vastaajien joukko on suuri ja hajallaan. Lisäksi kyselylomakkeella voi olla helpompi kysyä arkaluontoisia kysymyksiä. Tutkimuksessamme tällainen kysymys voi koskea esimerkiksi lastensuojelun asiakkuutta.

Kyselylomakkeessa kysyimme ensin vastaajan taustatiedot, kuten perheen koon ja vastaajan iän. Lajittelimme palvelut seitsemän eri pääotsikon alle. Pääotsikoita olivat neuvolapalvelut, varhaiskasvatuspalvelut, seurakunta, kulttuuripalvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, järjestötoiminta sekä MLL:n palvelut. Lomakkeessa kysyimme vastaajien palveluiden tuntemusta. Annoimme kolme vastausvaihtoehtoa, jotka olivat:

- 1 En ole kuullut
- 2 Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt
- 3 Olen käyttänyt

Seuraavaksi kysyimme vastaajien tyytyväisyyttä käyttämiinsä palveluihin. Tässä kohtaa annoimme neljä vastausvaihtoehtoa. Emme halunneet antaa vaihtoehdoksi ”en osaa sanoa”, koska halusimme vastauksia, jotka kallistuvat joko positiiviseen tai negatiiviseen. Neutraalilla vaihtoehdolla emme olisi saaneet tutkimukseen sisältöä.

- 4 Erittäin tyytyväinen
- 3 Melko tyytyväinen
- 2 Melko tyytymätön
- 1 Erittäin tyytymätön

Kyselylomakkeen viimeisessä kohdassa annoimme tilaa avoimille vastauksille. Koimme tärkeäksi selvittää vastaajien omia toiveita ja mielipiteitä palveluiden tilasta. Avointen kysymysten avulla on mahdollista saada konkreettisempia ja laajempia vastauksia kuin suljetuilla kysymyksillä.

Kyselylomakkeen yhteydessä lähetimme saatekirjeen (liite 1), jossa kerroimme tutkimuksen toteuttajat sekä tutkimuksen tavoitteen. Saatekirjeessä kerroimme, mihin tutkimuksen vastauksia käytetään ja kenelle tutkimus on suunnattu. Tärkeää oli myös kertoa tutkimuksen vastaamisen tapahtuvan luottamuksellisesti ja nimettömästi. Saatekirjeen tulee olla motivoiva, jotta mahdollisimman monen vastaajan mielenkiinto herää. Saatekirjeestä tulee käydä myös ilmi, mihin mennessä vastaukset on annettava. (Heikkilä 2008, 61–62.)

Testasimme kyselylomaketta kolmella eri elämäntilanteessa olevalla äidillä. Pyy-simme kommentteja lomakkeen ja kysymysten ymmärrettävyydestä. Saimme hyvää palautetta kyselyn selkeydestä ja johdonmukaisuudesta. Kommenttien perusteella muutimme kysymystä perhemuodosta selkeämmäksi. Vastaajilla meni keskimäärin 8 minuuttia aikaa vastata kyselyyn. Saimme myös MLL:ltä palautetta, jossa he toivoivat että erittelisimme heidän palveluitaan enemmän, joten lisäsimme niitä kyselyyn. Lisäksi erittelimme tiedonsaannista kysyttäessä Facebookin ja verkkosivut erillisiksi vastausvaihtoehdoiksi.

### 6.3 Aiheen raja

Alkuun koimme aiheen rajaamisen hieman hankalaksi johtuen lapsiperhepalveluiden suuresta määrästä. Lapsiperheet ovat asiakkaina monissa sellaisissa palveluissa, jotka eivät varsinaisesti ole lapsiperhepalveluita. Tällaisia ovat muun muassa terveydenhuolto sekä toimeentulotuki. Nämä rajasimme tutkimuksemme ulkopuolelle. Terveydenhuollon palveluista otimme kuitenkin mukaan neuvolan, koska neuvola on MLL:n läheinen yhteistyökumppani ja MLL toivoi sen mukaan ottamista. Samoin urheiluseurat mainitsimme vain kokonaisuutena, koska tutkimuksen kannalta ei ollut oleellista eritellä niitä. Lisäksi jätimme pois esimerkiksi koulun ja nuorisotoimen palvelut, koska määrittelimme lapsiperheen perheeksi, jossa on vähintään yksi alle kouluikäinen lapsi.

Käsittelemistämme palveluista rajasimme pois esimerkiksi toimeentulotuen sekä kelan tukimuodot, koska nämä ovat enemmänkin etuuksia kuin palveluita. Palvelun voi määrittää niin, että se on jotain mitä voi ostaa, myydä tai tarjota. Se on kuitenkin aineetonta ja tuottaa lisäarvoa ja -hyötyä asiakkaille. Etuuksilla on taloudellinen arvo ja niitä tulee hakea. Myöntämisperiaatteet on usein määritelty laissa ja niihin vaikuttaa saajan asema tai elämäntilanne. (Ylikoski 2000, 36) MLL:n toiminta sijoittuu palveluiden tuottamiseen, eikä sen toiminta kohdistu etuuksiin. Otimme mukaan palveluita jotka toimivat samalla kentällä MLL:n kanssa lapsiperheiden tukena. Näitä palveluita tutkimalla saamme MLL:lle käyttöön hyödyllistä tietoa palveluiden tilasta asiakasnäkökulmasta.

Aihetta rajatessamme pidimme mielessä, että tutkimus tehdään MLL:lle. Tästä syystä nostimme MLL:n Seinäjoen yhdistyksen tarjoamat palvelut keskeiseen osaan. Seinäjoen lapsiperhepalveluita kartoitimme internetistä, josta saimme kattavasti tarvittavan tiedon.

## 6.4 Tutkimuksen suorittaminen

Teimme opinnäytetyön yhteistyössä MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen kanssa. Olimme yhteydessä yhteyshenkilöön sähköpostin välityksellä ja tapasimme hänet myös kerran. Kohderyhmänämme olivat Seinäjoen MLL:n palveluita käyttävät lapsiperheet, jotka tavoitimme Facebook- ja nettisivujen kautta. Yhteyshenkilöimme laittoi näille sivuille linkin valmiiseen kyselyyn. MLL:n Seinäjoen paikallisyhdistyksen Facebook-sivuista tykkäsi noin 900 käyttäjää, jotka muodostivat kyselymme perusjoukon. Toteutimme kyselyn helmikuussa 2015. Kysely oli auki kolme viikkoa. Kahden viikon jälkeen vastauksia ei enää tullut, joten laitoimme viestiä yhteyshenkilöllemme, joka laittoi kyselyn uudestaan Facebook –sivulle sekä lähetti linkin MLL:n asiakkaiden sähköpostilistaan kuuluville. Näin saimme loput tarvittavat vastaukset. Koimme, että otantamme oli riittävä (n=82).

## 6.5 Reliabiliteetti, validiteetti ja eettisyys

Tutkimusta tehdessä on tärkeä ottaa huomioon tutkimuksen reliabiliteetti eli se, kuinka toistettava tutkimus on. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Tutkimuksessamme on vaikea arvioida toistettavuutta, koska vastaukset riippuvat esimerkiksi siitä, minkä ikäisiä lapsia vastaajilla on. Tällä kertaa kyselyyn vastasi paljon vanhempia, joilla oli yksivuotias lapsi. Tämä näkyi tuloksissa. Tulokset olisivat erilaisia jos lasten keskimääräinen ikä olisi korkeampi.

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko kysely pätevä mittaamaan sitä, mitä haettiin. Kyselylomakkeen kysymykset voidaan käsittää eritavalla, kuin tutkija on tarkoittanut ja tämä voi aiheuttaa virheitä tuloksiin. (Hirsjärvi, ym. 2009, 231-232.) Kyselyä testatessamme ei tullut ilmi, että kysymyksiä olisi voinut ymmärtää erilailla, kuin tarkoitimme. Näin ollen koemme, että tuloksemme ovat päteviä.

Tutkimusta tehdessä tulee ottaa huomioon siihen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Tutkimus tulee tehdä huolellisesti ja tulokset on esitettävä tarkasti. Tutkimuksen eettisyyden kannalta ovat tärkeitä eettisesti kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät. Erityisen tärkeää eettisyydelle on, että vastaajat pysyvät anonyymeina. Ihmisarvoa tulee kunnioittaa ja näin antaa vastaajille mahdollisuus

päättää haluavatko he vastata kyselyyn. (Hirsjärvi, ym. 2009, 23-25.) Vapaaehtoisuus vastaamiseen toteutui kyselyssämme siten, että vastaajat vastasivat internetissä jos halusivat. Kyselyyn vastaamisen pystyi jättämään kesken koska tahansa ilman, että tiedot tallentuivat mihinkään. Kyselylomakkeen vastaukset ovat olleet vain meidän ja koulun opettajien nähtävillä.

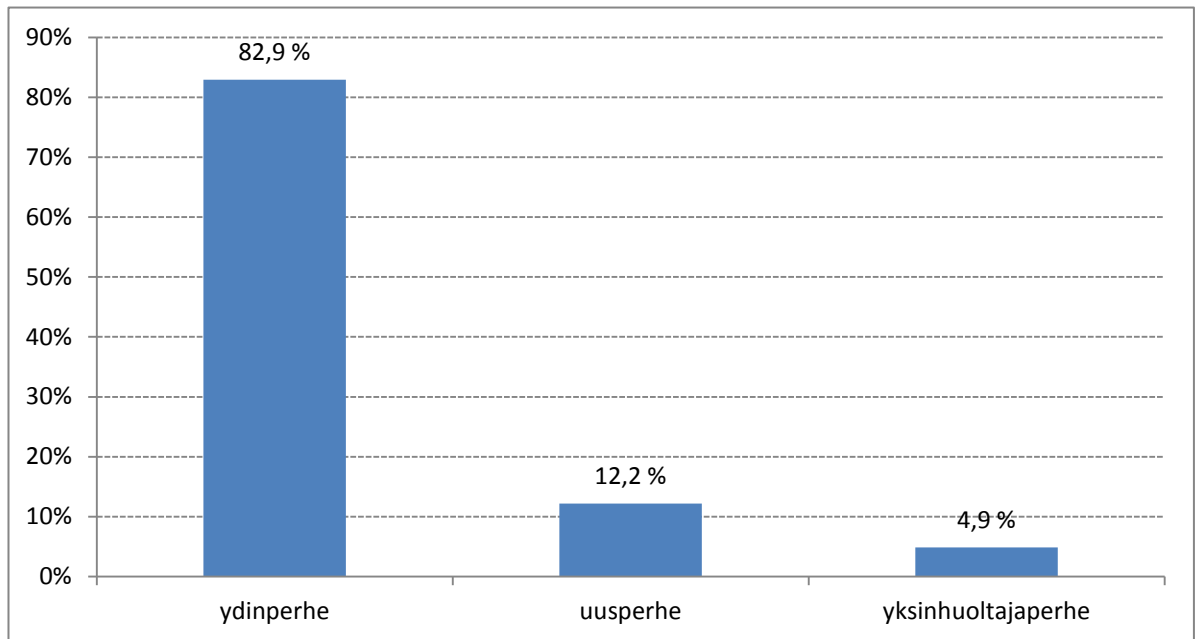
Teoriaosuutta kirjoittaessa tulee olla lähdekriittinen. Huomiota tulee kiinnittää lähteen julkaisijaan, julkaisuvuoteen sekä lähdetiedon alkuperään. (Hirsjärvi, ym. 2009, 113.) Etsiessämme materiaalia teoriaosuutta varten olimme lähdekriittisiä ja tämä näkyy esimerkiksi siinä, että kaikki lähteemme ovat 2000-luvulta. Lähdeviitteet olemme merkinneet kirjallisten töiden ohjeiden mukaan.

## **6.6 Aineiston analyysi**

Tutkimusaineiston keräsimme Webropol –ohjelmalla, minkä jälkeen siirsimme aineiston Exceliin. Excelin avulla saimme aineiston sellaiseen muotoon, että pystyimme laittamaan sen SPSS-ohjelmaan. Muokkasimme aineistoa vielä SPSS-ohjelmalla, jonka avulla koostimme frekvenssitaulukoita. Siirsimme taulukot Exceliin, jotta saimme tulokset prosenttimuotoisiksi palkkikaavioiksi. Teimme jokaisesta palvelusta kaavion analysointia varten. Teimme myös vastaajien taustatiedoista pylväskaavioita. Avoimet vastaukset analysoimme kokoamalla ne Word-tiedostoon, jossa erottelimme niistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia eri väreillä.

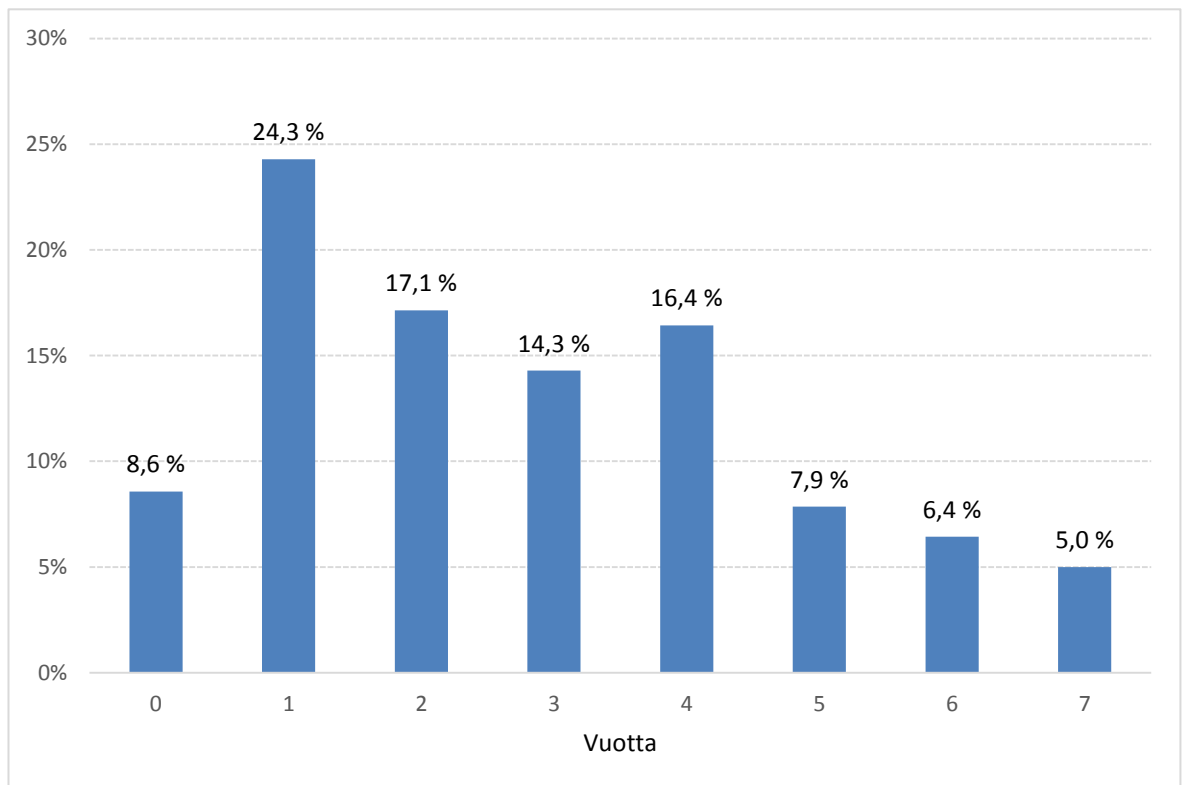
## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn saimme 82 vastausta. Kaikki vastaajat olivat naisia. Vastaajien ikähaarukka oli 23-46 –vuotta. Yli puolet vastaajista oli iältään 27-34 –vuotiaita. 74 prosenttia vastaajista asui entisen Seinäjoen alueella, 16 prosenttia asui entisen Nurmon alueella ja loput kymmenen prosenttia asui entisen Peräseinäjoen ja Ylistaron alueella. Kysymyksen, kauanko perhe on asunut Seinäjoella, suurin osa vastauksista sijoittui yhden ja kymmenen vuoden väliin. Perheistä 16 prosenttia oli asunut Seinäjoella viisi vuotta. 13 prosenttia vastaajista kertoi asuneensa Seinäjoella yli kymmenen vuotta. Vastaajista hieman alle 25 prosentilla oli yksivuotias lapsi (kuvio 2). Vastaajat koostuivat suurimmaksi osaksi ydinperheistä. Sijaisperheitä ei vastaajien joukosta löytynyt yhtäkään.



Kuvio 1. Perhemuoto





Kuvio 2. Vastaajien lasten iät

### 7.1 Lapsiperhepalveluiden käyttö ja tyytyväisyys palveluihin

Melkein jokainen vastaaja oli käyttänyt äitiys- ja lastenneuvolan palveluita ja jokainen oli kuullut niistä. Neuvolan perhetyö, valmennusryhmät sekä äitiryhmät olivat jääneet vastaajille vieraammiksi. Etenkin neuvolan perhetyötä oli käytetty vähän, ainoastaan 9 vastaajaa kertoi käyttäneensä kyseistä palvelua. Kokonaisuudessaan neuvolapalveluista oli saatu hyvin tietoa ja jokaista palvelua oli käytetty. Lasten- ja äitiysneuvolan palveluihin oli erittäin tyytyväisiä yli puolet vastaajista. Vain alle kolme prosenttia oli erittäin tyytymättömiä niihin. Kaiken kaikkiaan neuvolapalveluihin oltiin erittäin tai melko tyytyväisiä.

Varhaiskasvatuspalveluissa erityisesti avoimet palvelut olivat vähemmän tunnettuja ja esimerkiksi leikkikenttätoiminnasta ei ollut kuullut 15 prosenttia vastaajista. Kaikki vastaajat olivat kuulleet päiväkodista ja sitä oli käyttänyt noin 40 prosenttia vastaajista. Perhepäivähoitajasta olivat kuulleet kaikki vastaajat, kun taas noin yhdeksän prosenttia vastaajista ei ollut kuullut ryhmäperhepäiväkodeista lainkaan.

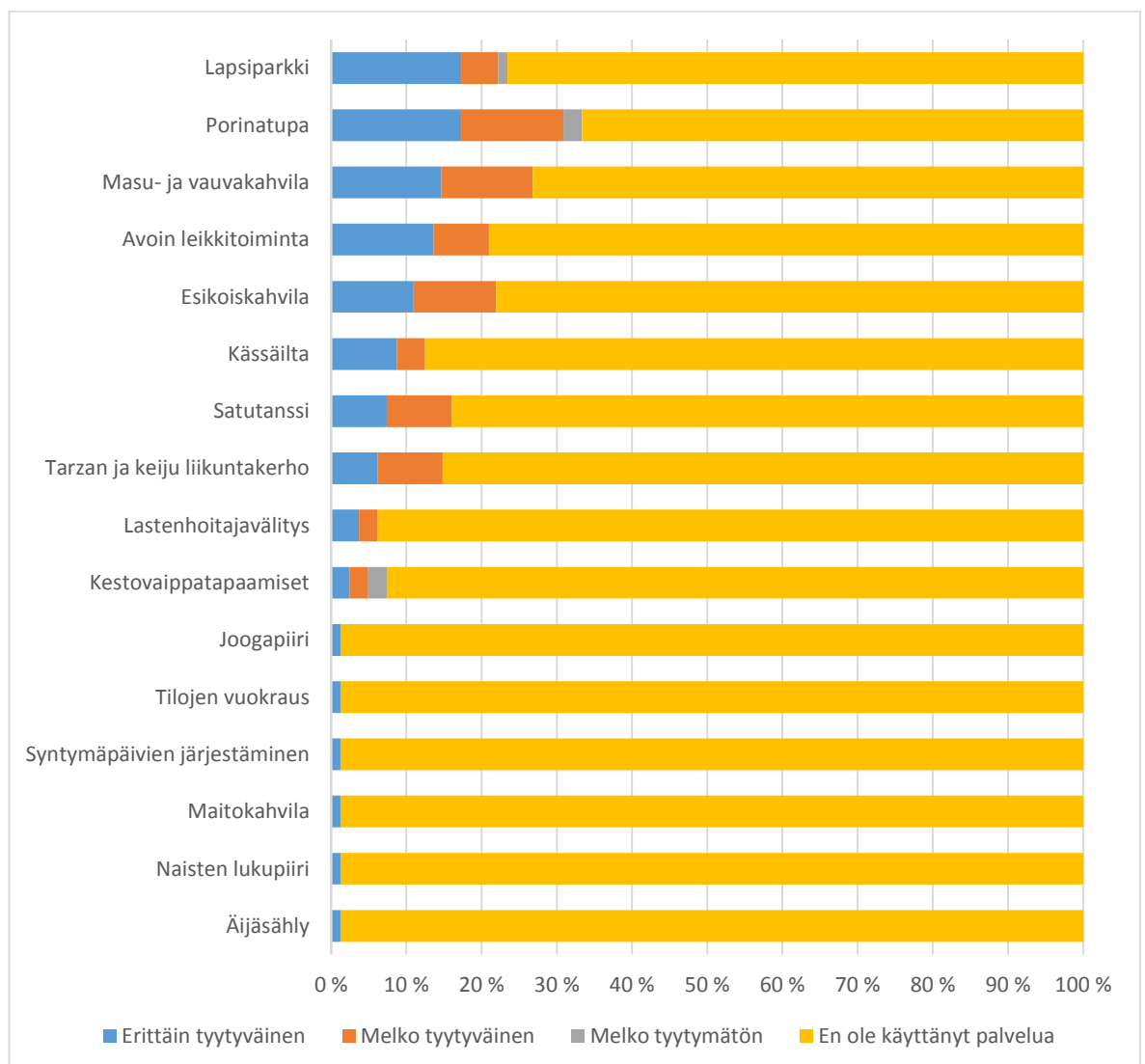
Perhepäivähoitajan palveluita oli käyttänyt kymmenen prosenttia enemmän vastaajista kuin ryhmäperhepäiväkodin palveluita. Varhaiskasvatuspalveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä, mutta ainoastaan alle puolella vastaajista oli kokemuksia niiden käytöstä.

Seurakunnan palveluista oli käytetty eniten perhekahvilaa, jota oli käyttänyt 46 prosenttia vastaajista sekä perhekerhoa, jota puolestaan oli käyttänyt 42 prosenttia vastaajista. Pyhäkoulu oli palveluista tunnetuin, siitä oli kuullut 84 prosenttia vastaajista, mutta vain pieni osa, noin 14 prosenttia, oli käyttänyt sitä. Vastaajien keskuudessa Perheasiain neuvottelukeskus ja esiopetus olivat jääneet kaikkein vieraimmiksi. Erityisesti perhe- ja päiväkerhoon oltiin erittäin tyytyväisiä. Yleisesti ottaen kaikkiin seurakunnan palveluihin oltiin tyytyväisiä. Ainoastaan perhekahvilaan oli yksi vastaaja erittäin tyytymätön.

Kulttuuripalveluista ulkoilumahdollisuuksia ja kirjastoa oli käyttänyt yli 90 prosenttia vastaajista. Yli 60 prosenttia kirjaston käyttäjistä oli erittäin tyytyväisiä palveluihin. Lisäksi jokainen vastaaja oli kuullut uimahallista ja sitäkin oli käyttänyt yli 85 prosenttia vastaajista. Lähes 70 prosenttia vastaajista oli erittäin tai melko tyytyväisiä uimahallin palveluihin. Vain neljä vastaajaa kertoi olleensa erittäin tyytymättömiä uimahalliin. Selvästi vähiten oli kuultu ja käytetty Rytmii-instituutin ja Rytmimusiikkiverkosto Louhimon palveluita. Urheiluseurojen ja teatterin palveluita oli käyttänyt yli 55 prosenttia vastaajista ja ne myös tunnettiin hyvin perheiden keskuudessa. Yli puolet käyttäjistä oli erittäin tai melko tyytyväisiä teatterin ja urheiluseurojen tarjomiin palveluihin. Vain pieni osa vastaajista käytti Taidehallin palveluita ja yhtä iso osa vastaajista ei ollut kuullut niistä. Kaikki Taidehallin käyttäjät olivat erittäin tai melko tyytyväisiä Taidehallin toimintaan.

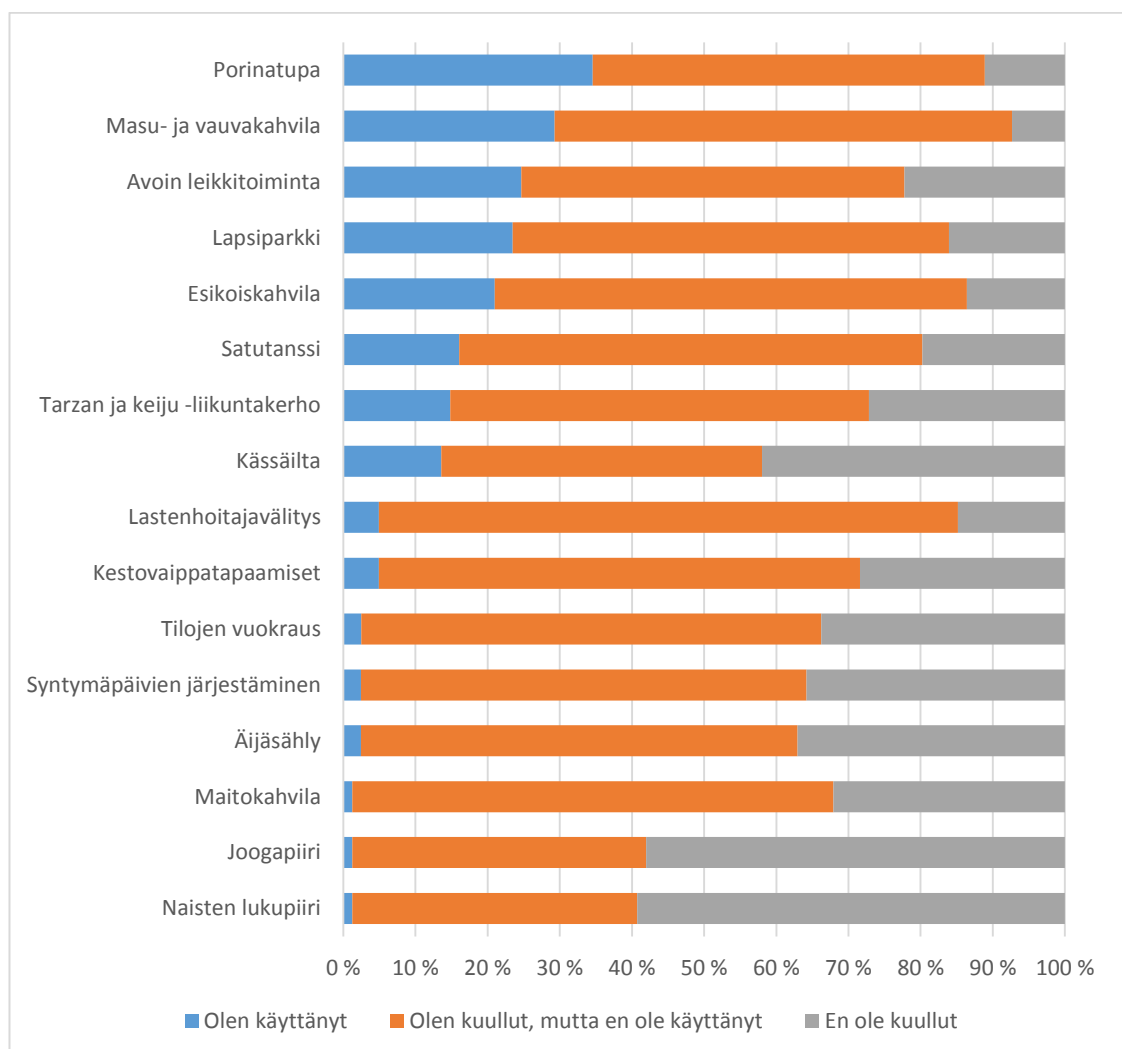
Lapsiperheiden sosiaalipalveluita oli käytetty vähän. Kasvatus- ja perheneuvola oli palveluista käytetyin ja sitä oli käyttänyt 17 vastaajaa, mikä oli kaikista vastaajista 21 prosenttia. Lastensuojelun perhetyötä oli käytetty vähiten. Vastaajista vain kaksi kertoi käyttäneensä kyseistä palvelua. Sosiaalipalveluista ainoastaan kasvatus- ja perheneuvolaan oltiin erittäin tyytyväisiä, mutta kaikkiin palveluihin oli osa vastaajista melko tyytyväisiä. Kasvatus- ja perheneuvolaan oli kaksi vastaajaa erittäin tyytymättömiä ja perhetyöhön yksi vastaaja.

Järjestöistä MLL oli selkeästi käytetyin. MLL:n palveluita oli käyttänyt yhteensä 61 vastaajaa. Yli puolet vastaajista ei ollut kuullut Sijaisvanhemmat ry:n toiminnasta eikä sitä ollut käyttänyt yksikään vastaaja. Imetyksen tuki ry:stä oli kuultu hyvin ja sitä oli käyttänyt 21 prosenttia vastaajista. Muista järjestöistä oli kuultu jonkin verran, mutta niiden käyttö oli vähäistä. Tyytyväisimpiä oltiin MLL:n palveluihin. Erittäin tyytyväisiä oli 33 prosenttia vastaajista ja melko tyytyväisiä 43 prosenttia. Yleisesti ottaen järjestöjen tarjoamiin palveluihin oltiin tyytyväisiä.



Kuvio 3. Tyytyväisyys MLL:n palveluihin

MLL:n palveluista käytetyimpiä olivat Porinatupa, Masu- ja vauvakahvila, Avoin leikkitoiminta, Lapsiparkki sekä Esikoiskahvila. Näiden palveluiden käyttäjistä suurin osa oli erittäin tyytyväisiä toimintaan. Maitokahvilalla, Joogapiirillä ja Naisten lukupiirillä oli kullakin vain yksi käyttäjä. Nämä käyttäjät olivat erittäin tyytyväisiä käyttämäänsä palveluun. Joogapiiristä ja Naisten lukupiiristä oli myös kuultu niukasti. Muista palveluista oli kuultu paremmin, mutta kaikkia palvelua oli käytetty vähäisesti. Mihinkään MLL:n palveluun ei oltu erittäin tyytymättömiä ja vain viisi vastaaja oli kertonut olleensa melko tyytymätön osaan MLL:n palveluista.

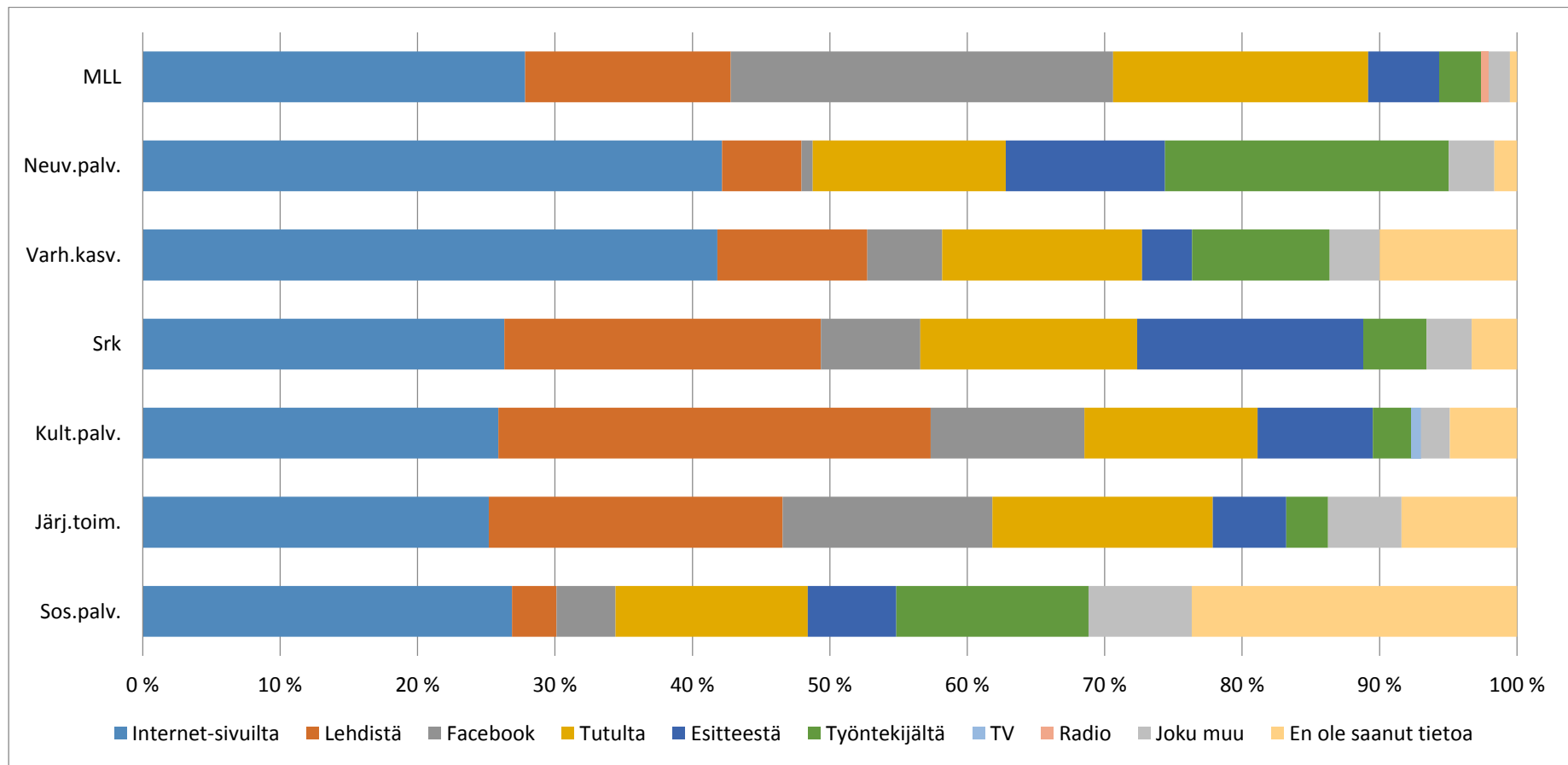


Kuvio 4 MLL:n palveluiden tunnettavuus ja käyttö

## 7.2 Tiedonsaanti lapsiperhepalveluista

Vastaajat olivat saaneet palveluista eniten tietoa internet-sivuilta. Kulttuuri-, seurakunta- ja järjestöpalveluista oli lisäksi tiedotettu hyvin lehdissä. Facebook korostui etenkin MLL:n palveluista tiedottamisen kanavana. Seurakunnan palveluista oli saatu tietoa esitteistä. Televisiolla ja radiolla oli äärimmäisen pieni rooli palveluista tiedottamisessa. Kaikkien palveluiden kohdalla esiin nousi se, kuinka suuri merkitys tutuilla on tiedon välityksessä. Sosiaalipalveluissa ja neuvolapalveluissa tiedottaminen oli myös tapahtunut toisen palvelun työntekijöiden välityksellä. Noin 28 prosenttia vastaajista ei ollut saanut ollenkaan tietoa sosiaalipalveluista.

Useat olivat saaneet neuvolasta monipuolisesti tietoa eri palveluista. Lisäksi vanhemmat kertoivat saaneensa tietoa oman koulutuksensa ja työnsä kautta. Myös ystävät ja tutut olivat tärkeitä tiedonlähteitä. Suurin osa vastaajista toivoi saavansa tietoa palveluista internetin, Facebookin ja sähköpostin kautta. Lisäksi sanomalehtien, etenkin ilmaisjakelulehtien Eparin ja Seinäjokisen, kautta toivottiin tiedotettavan palveluista. Myös neuvolan tiedotukseen oltiin tyytyväisiä. Toiveena olisi myös sähköinen ja kirjallinen kooste kaikista Seinäjoella järjestettävistä lapsiperhepalveluista yhteystietoineen. Lisää tietoa haluttiin saada leikki-ikäisten liikunta-, harrastus- ja leikkikerhoista. Erilaisista lasten tapahtumista toivottiin tietoa ja, sitä että tiedottaminen tapahtuisi riittävän ajoissa. Vastaajat halusivat myös saada lisää tietoa vertaistukitoiminnasta. (kuvio 5).



Kuvio 5. Tiedonsaanti palveluista

### 7.3 Avoimet vastaukset

Lomakkeessa kysyimme sitä, mihin vastaajat ovat olleet tyytyväisiä saamissaan palveluissa. Vastaukset eivät kohdentuneet erityisesti mihinkään tiettyyn palveluun vaan ne koskettivat yleisesti kaikkia palveluita. Lapsiperheet olivat olleet tyytyväisiä kohtaamiinsa työntekijöihin sekä vallitsevaan ilmapiiriin. Lisäksi ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta sekä tapa, jolla perheet kohdataan, tuottivat tyytyväisyyttä.

Avoimissa vastauksissa tyytymättömyys ilmeni palveluiden keskittämisessä ydinkeskustaan ja syrjäkylille toivottiinkin lisää palveluita. Negatiivista palautetta sai myös heikko tiedottaminen ja toiminnan painottuminen suurimmaksi osaksi aamupäiviin. Toimintaan osallistuminen koettiin tästä syystä hankalaksi esimerkiksi vanhempien töiden tai lasten päiväunien vuoksi.

Lapsiperheiden palvelutarjonta Seinäjoella nähtiin olevan melko hyvä tai hyvä. Palveluita koettiin löytyvän monipuolisesti vaikkakin niistä tiedottaminen koettiin puutteelliseksi. Useissa vastauksissa tuli esiin, että tiedon löytäminen erilaisista palveluista vaatii paljon omaa aktiivisuutta. Toimintaa toivottiin lisää iltapäiviin ja iltoihin. Lisäksi vastaajat kokivat, että vauvoille suunnattuja aktiviteetteja oli paljon, mutta leikki-ikäisille tarkoitettua toimintaa oli huomattavasti vähemmän ja tätä toivottiinkin lisää.

Erityyppisiä palveluita haluttiin myös paljon lisää. Erityisesti toivottiin edullisia tai ilmaisia palveluita, tapahtumia, tempauksia ja retkiä sekä vanhemmille suunnattuja luentoja liittyen arjen haasteisiin. Luentojen yhteyteen toivottiin lastenhoitoa. Vertaistuki koettiin tärkeäksi ja lisää toivottiinkin erilaisia kohtaamispaikkoja, joissa on mahdollisuus saada juttuseuraa ja lapsille leikkikavereita. Avoimeen leikkitoimintaan oltiin tyytyväisiä ja myös sitä oli toiveena saada lisää. Kulttuuripalveluista muskareita, värikylpyjä ja taidekerhoja koettiin tarvittavan lisää. Yksittäisistä palveluista myös kotipalvelua sekä vauva- ja kirppusirkusta toivottiin enemmän.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastaajien joukko koostui pelkästään naisista ja suurella osalla vastaajista oli pieniä lapsia. Pienten lasten suuri määrä saattoi vaikuttaa esimerkiksi siihen, ettei vastausten mukaan esiopetusta ollut käytetty kovinkaan paljon. Samoin neuvolan tarjoamia puhe-, fysio- ja toimintaterapeutin palveluita ei ollut käytetty kovin paljon, koska lapsilla ei ole vielä välttämättä todettu tämänkaltaisia tarpeita. Kaikki vastaajat olivat kuulleet neuvolasta ja varhaiskasvatuksesta, ja ne ovatkin pikkulapsiperheille ajankohtaisia palveluita.

Kaikki vastaajat olivat äitejä ja yksikään isä ei ollut vastannut kyselyyn. Tämä voi johtua siitä, että äidit ovat lasten kanssa kotona ja he ovat aktiivisempia pohtimaan ja ottamaan kantaa käyttämiinsä palveluihin. Vastaajat olivat myös iältään nuoria, minkä vuoksi www-kyselyyn vastaaminen saattoi olla helppoa. Lisäksi vastaajat olivat pienten lasten äitejä, joten he ovat todennäköisesti kotona lasten kanssa, joten heillä oli aikaa vastata kyselyyn isiä paremmin. Kyselyyn jäi vastaamatta todennäköisesti niiltä, jotka eivät käytä aktiivisesti palveluita ja eivät näin ollen seuraa jatkuvasti MLL:n ilmoittelua.

Vastaajat kertoivat saaneensa eniten tietoa palveluista internetistä ja ilmaisjakelulehdistä. Vastaajat myös kertoivat toivovansa, että tieto löytyisi internetistä, esimerkiksi Facebookista tai sähköpostin välityksellä. Lisäksi toivottiin, että ilmaisjakelulehtiä hyödynnettäisiin tiedottamisessa paremmin. Toive tiedottamisen kohdistumisesta ilmaisjakelulehtiin johtuu todennäköisesti siitä, että ne jaetaan kaikkiin talouksiin ja näin ollen tieto tulee tasapuolisesti kaikille. Moni toivoi, että palvelut kerättäisiin yhden sivuston tai esitteen alle, mutta tämä olisi hyvin työllistävää palveluiden jatkuvan muuttuvuuden vuoksi. Lapsiperhepalvelut ja etenkin kulttuuripalvelut ovat moninaisia ja siten myös hajanainen ryhmä. Tämä näkyy siinä, ettei palveluilla ole yhtä yhteistä tiedotuskanavaa ja palveluita voi olla vaikea löytää. Eräs vastaajista huomioi sen, että jos on uusi paikkakunnalla, ei välttämättä ole vielä olemassa läheisverkostoa, jossa tieto palveluista kulkisi.

Avoimissa vastauksissa tuli esiin toive saada lapsiperheille ilmaisia tai edullisia palveluita. Teoriassa käsittelemme lapsiperheiden kohtaamia toimeentulo-



ongelmia. Suurin osa kyselyymme vastaajista oli pikkulapsiperheitä, joilla on erityisen haastavaa taloudellisesti. Pienituloisuus on riski etenkin niissä perheissä, joissa pienin lapsi on alle kolmivuotias (Salmi, Sauli & Lammi-Taskula 2009, 78-79). Onkin hyvä, että esimerkiksi kolmannella sektorilla on monia ilmaisia tai pientä korvausta vastaan saatavia palveluita.

Teoriassa kerroimme, että alkoholin ja muiden päihteiden väärinkäyttö muodostaa suuren riskin perheille (Holmila ym. 2009, 104-105). Kyselystämme selvisi, että vastaajista vain hyvin pieni osa oli käyttänyt lastensuojelupalveluita. Kyselyymme vastanneet olivat MLL:n asiakkaita ja tämä on saattanut vaikuttaa siihen, ettei heillä ole ilmennyt lastensuojelun tukea vaativia ongelmia. Perheet ovat löytäneet kolmannelta sektorilta vertaistukea ja palveluita, jotka ovat auttaneet heitä arjen haasteissa. Voi myös olla, että vastaajat eivät ole halunneet myöntää käyttäneensä lastensuojelun palveluita. Lisäksi vastaajat muodostuivat pääosin ydinperheistä, mikä saattaa vaikuttaa vähäiseen sosiaalipalveluiden käyttöön. Ydinperheissä on kaksi vanhempaa jakamassa arjen haasteita ja tämä saattaa vähentää tarvetta sosiaalipalveluiden käyttöön.

Perheet kohtaavat haasteita myös työn ja perhe-elämän yhdistämisessä. Vastaajat kokivat, ettei palveluihin osallistuminen onnistu, koska toimintaa järjestetään virka-aikaan, jolloin useimmat ovat töissä. Siitä huolimatta, että töitä tehdään monessa eri vuorossa, useille palveluiden käyttö päivisin on mahdotonta. Tämä voi olla syynä joidenkin palveluiden vähäiselle käytölle. Toimintaa kaivattiin iltapäiviin ja iltoihin, jolloin arjen rytmittäminen ja osallistuminen eri aktiviteetteihin mahdollistuisi perheelle sopivimmalla tavalla.

Perheillä saattaa olla puutteita tukiverkostoissa ja esimerkiksi sukulaiset voivat asua kaukana, jolloin sosiaalinen pääoma saattaa näyttäytyä heikkona (Cacciatore & Janhunen 2008, 26). Avoimista vastauksista pystyimme päättämään, että vertaistuki koetaan merkityksellisenä ja sitä tarjoavia palveluita toivottiin lisää. Perheille on tarjolla paljon erilaisia kahviloita, joiden ideana on vertaistuen jakaminen. Vastaajat toivat esille, että vaikka tämänkaltaisia kahviloita pidettiin tärkeinä, voi niihin osallistumiselle syntyä korkea kynnys mielikuvasta, että palvelua käyttävät muodostavat kuppikuntia, joihin mukaan pääsy on vaikeaa. Tämän kaltaisissa ti-

lanteissa korostuu työntekijän rooli toiminnan ohjaamisessa. Vertaisryhmä on kuitenkin tärkeä tuen lähde ja saattaa korvata muualla asuvia sukulaisia (Rotkirch & Saloheimo 2008, 83). Monessa MLL:n palvelussa korostuu juuri mahdollisuus asioiden jakamiseen samassa elämäntilanteessa olevien kanssa.

Palveluita suunniteltaessa on tärkeää huomioida asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Sosiaalipalveluissa on noussut isoon rooliin asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden kartoittaminen. (Salmela 1997, 7.) Kyselystämme selvisi, että yleisesti ottaen lapsiperheet olivat tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. Huomionarvoista palveluiden kehittämisen kannalta olisi turvata palvelujen saanti myös syrjäkylillä asuville. Tyytymättömyyttä herätti heikko tiedottaminen palveluista ja tämä saattoi näkyä joidenkin palveluiden käyttöasteissa. Kiitosta sai ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta, mikä on osaltaan vaikuttanut kokemukseen palvelun hyvästä laadusta.

Lapsiperheet toivoivat paljon lisää erilaisia yksittäisiä palveluita, kuten muskaria. Muskaria tarjoavat Seinäjoella useat eri tahot, esimerkiksi Kulttuuriyhdistys Kurpitsa, mutta kuitenkin vastaajista noin kolmasosa ei ollut kuullut Kurpitsasta ollenkaan. Tämä kertoo jälleen siitä, etteivät palvelu ja käyttäjät kohtaa toisiaan. Tiedottaminen on tekijä, johon MLL:n ja muiden toimijoiden tulisi kiinnittää äärimmäisen paljon huomiota.

Tutkimustuloksia peilatessamme aikaisempiin tutkimuksiin, löysimme tuloksista yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Kuten Naantalissa tehdyssä tutkimuksessa selvisi, myös Seinäjoella tietämys eri palveluista vaihteli suuresti. Naantalistakin löytyi palveluita, joita toivottiin lisää, mutta joita oli jo olemassa ja joista tieto ei vain ollut saavuttanut asiakkaita. Perheet myös kokivat, että tietoa joutui etsimään monesta eri paikasta. Naantalissa saadut tutkimustulokset olivat hyvin samassa linjassa omien tutkimustulostemme kanssa. (Vesala 2012, 39-40.) Suupohjassa kritisoitiin palveluiden lakkauttamista sivukylillä, mikä tuli ilmi myös omassa tutkimuksemme. Suupohjassa vanhemmat saivat eniten tietoa palveluista paikallislehtien kautta ja internet oli vasta neljännellä sijalla tiedon välittäjänä. (Puska 2012, 69-70.) Tämä oli hieman yllättävää, sillä saamiemme vastausten mukaan internet oli Seinäjoella ensimmäisellä sijalla.

## 9 POHDINTA

Työmme kannalta oleellisinta oli huomata kuinka vaikeaa tämänkaltaisista palveluista on tiedottaa niin, että palvelun tuottaja ja käyttäjä kohtaisivat. Ennen kuin tämä asia saadaan kuntoon, emme koe järkeväksi käyttää resursseja uusien palveluiden tuottamiseen. Jo olemassa olevien palveluiden potentiaalista käyttöä pitäisi edistää. Hyvä jatkotutkimusaihe voisi esimerkiksi olla se, miten tiedotus hoidetaan erilaisissa palveluissa. Onko tiedotuksessa annettu vastuu yhdelle henkilölle vai onko se koko yhteisön tehtävä? Onko työntekijöillä valmiuksia ja välineitä hyvään tiedottamiseen? Millaisia tiedotuskanavia käytetään ja onko niiden valinnassa otettu huomioon kohderyhmä?

Etukäteen tiesimme, että lapsiperheille suunnattuja palveluita on Seinäjoella todella paljon ja että ne ovat hyvin hajallaan. Yllätyimme silti siitä, miten vaikeaa palveluita oli todella löytää. Moni koki, että palveluiden kokoaminen yhteen yhden sivuston alle olisi hyvä asia. Onkin olemassa tämänkaltaisen sivu, jonka alla on linkkejä eri palveluiden www-sivuille. Moni linkeistä vei kuitenkin sivuille, joita ei enää löytynyt, mikä kertoo palveluiden suuresta muuntautuvuudesta. Palveluita on niin paljon ja erilaisilla nimikkeillä, mikä tekee esimerkiksi päällekkäisyyksien havaitsemisesta vaikeaa.

Sosionomin (AMK) osaamisessa korostuu palveluohjaus. Palveluiden tuntemus on tärkeää, jotta ammattilaiset osaavat ohjata asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin. Palvelujen sisältöjä on myös hyvä tuntea, jotta asiakkaat löytäisivät palveluita, jotka vastaavat heidän sen hetkisiin tarpeisiinsa. Opinnäytetyötä tehdessämme koimme saavamme paljon lisää tietoa erilaisista lapsiperheille suunnatuista palveluista Seinäjoella. Työskentelemme molemmat lasten ja perheiden parissa, mistä johtuen koimme opinnäytetyön hyödylliseksi omalle ammatillisuudellemme.

Opinnäytetyön tilaajataho MLL saa työstämme kattavan kuvan asiakaskunnastaan ja perheiden toiveista ja tarpeista. Opinnäytetyö myös auttaa MLL palveluiden suunnittelussa ja laadun tarkastelussa. Toivomme, että tämän myötä MLL panos-

taa toiminnassaan tiedottamiseen entistä enemmän. Näin heidän tarjoamansa laadukkaat ja edulliset lapsiperhepalvelut löytäisivät käyttäjät entistä paremmin.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan onnistui mielestämme hyvin. Hankaluuksiksi koimme teoriaosuuden rajaamisen ja siihen oikean sisällön löytämisen. Lisäksi pohdimme pitkään, mitkä palvelut otamme mukaan kyselyyn ja mitkä rajamme ulkopuolelle. Ymmärsimme kuitenkin, että etuuksien tarkastelu ei ollut työn kannalta oleellista, joten rajasimme ne pois ja keskityimme ainoastaan palveluihin. Kyselyä Webropolilla tehdessämme valitsimme muutamaan kysymykseen väärän kysymystyyppin. Tämä aiheutti sen, että tietoja siirtäessämme SPSS-ohjelmaan, jouduimme tekemään jonkin verran ylimääräistä työtä muuttujia muokattessamme. Saimme kuitenkin tulokset kaavioiksi. Teimme jokaisen kysymyksen vastauksista kaavion, mikä helpotti tutkimustulosten raportointia.

Opinnäytetyömme eteni ajallaan ja yhteistyömme oli sujuvaa. Saimme koottua kattavan teoriaosuuden, jonka pohjalta lähdimme laatimaan tutkimustamme. Saimme kyselyyn riittävän otannan ja tutkimustulokset vastasivat asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Yhteistyö MLL:n kanssa oli myös mutkatonta ja sujuvaa. Koimme, että opinnäytetyömme hyödytti molempia osapuolia ja toi samalla lapsiperheiden ääntä kuuluviin.

## LÄHTEET

- Asiakastyytyväisyys. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: e-conomic Suomi. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisyys>
- Avoimet palvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/varhaiskasvatusjakoulutus/varhaiskasvatuspalvelut/avoi-metpalvelut.html>
- Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos.
- Bowie, F. 2004. Adoption and the Circulation of Children. Teoksessa: F. Bowie (ed.) Cross-Cultural approaches to adoption. London & New York: Routledge, 3-20.
- Broberg, M. 2010. Uusperheen voimavarat ja lasten hyvinvointi. Helsinki: Väestöntutkimuslaitos, Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 52/2010.
- Cacciatore, R. & Janhunen, K. 2008. Täydelliset äidit – 11 myyttiä. Teoksessa: K. Janhunen & M. Oulasmaa. Äidin kielletyt tunteet. Helsinki: Väestöliitto, 12-27.
- Castrén, A-M. 2009. Onko perhettä eron jälkeen? Eroperhe, etäperhe, uusperhe. Helsinki: Gaudeamus.
- Etelä-Pohjanmaan Monikkoperheet ry. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Etelä-Pohjanmaan Monikkoperheet ry. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.epmonikkoperheet.fi/>
- Etelä-Pohjanmaan Musiikkiopisto. Ei päiväystä. Musiikkileikkikoulu. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Etelä-Pohjanmaan Musiikkiopisto. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.epmo.fi/170>
- Etelä-Pohjanmaan sijaisvanhemmat ry. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Jyväskylä: Perhehoitoliitto ry. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: [http://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoitoliitto\\_ry/jasenyhdistykset/etela-pohjanmaan\\_sijaisvanhemmat\\_ry/etela-pohjanmaan\\_sijaisvanhemmat\\_ry](http://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoitoliitto_ry/jasenyhdistykset/etela-pohjanmaan_sijaisvanhemmat_ry/etela-pohjanmaan_sijaisvanhemmat_ry)
- Faurie, M. & Kalliomaa-Puha, L. 2010. Jääkaappi, osoite vai sukuside? Perheen määritelmät sosiaalilainsäädännössä. Teoksessa: U. Hämäläinen & O. Kangas (toim.) Perhepiirissä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 28-62.
- Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. 5. uud. p. Helsinki: Edita.
- Forssén, K., Haataja, A. & Hakovirta, M. 2009. Yksinhuoltajuus Suomessa. Helsinki: Väestöliitto.

- Halme, M. 2009. Isän ja leikki-ikäisen lapsen yhdessäolo: yhdessäoloa, isänä toimimiseen liittyvää stressiä ja isän tyytyväisyyttä parisuhteessa kuvaavan rakenneyhtälömallin kehittäminen ja arviointi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksia 15.
- Heikkilä, M. & Lahti, T. 2007. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prisma Oy.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 198–215.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Holmila, M., Huhtanen, P., Martikainen, P., Mäkelä, P. & Virtanen, A. 2009. Lasten huoltajien alkoholinkäytön ja haittojen kehitys. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 104–115.
- Imetyksen tuki ry. Ei päiväystä. Imetystukiryhmät Suomessa. [Verkkosivu]. Helsinki: Imetyksen tuki ry. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.imetys.fi/index.php/yhdistys-toiminta/imetyksen-vertaistuki/imetystukiryhmaet-suomessa>
- Jallinoja, R. 2000. Perheen aika. Helsinki: Otava.
- Jallinoja, R. 2009. Vieras perheessä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Janhunen, K. 2008. Tutkimuksen tausta. Teoksessa: K. Janhunen & M. Oulasmaa. Äidin kielletyt tunteet. Helsinki: Väestöliitto, 8-11.
- Jämsä, J. 2008. Sateenkaariperheet ja hyvinvointi: käsikirja lasten ja perheiden kanssa työskenteleville. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Järjestöbarometri 2011. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Järjestöotalo. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Järjestöotalo. [Viitattu 30.10.2014]. Saatavana: [http://www.jarjestotaloseinajoki.net/?page\\_id=53](http://www.jarjestotaloseinajoki.net/?page_id=53)
- Karvo, S. 2013. Kaveriksi Mulle –toiminta. [Verkkosivu]. Helsinki: Punainen Risti. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://rednet.punainenristi.fi/node/20201>
- Kasvun kumppanit. Ei päiväystä. Varhaiskasvatus. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.10.2014]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanitfi/palvelut/varhaiskasvatuspalvelut](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanitfi/palvelut/varhaiskasvatuspalvelut)
- Kulttuuripalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/kulttuurijaliikunta/kulttuuripalvelut.html>

- Kulttuuriyhdistys Kurpitsa. Ei päiväystä. Mikä Kurpitsa? [Verkkosivu]. Seinäjoki: Kulttuuriyhdistys Kurpitsa. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.kurpitsa.net/?sivu=9>
- Kuronen-Ojala, M., Lehtola, M. & Rautajoki, A. 2014. Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan hyvinvointibarometri 2012. Ajankohtainen arvio pohjalaismaakuntien väestön hyvinvoinnin ja palvelujen tilasta sekä niiden muutossuunnista. Seinäjoki: Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 75.
- L 3.8.1992/733. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2005. Sopiiko vanhemmuus työelämään? Perhevapaat ja työpaikan arki. Teoksessa: Takala, P. (toim.) 2005. Onko meillä malttia sijoittaa lapsiin? 110-125.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2009. Työ, perhe ja hyvinvointi. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 38-49.
- Lapsiperheiden kotipalvelu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-aterveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lapsiperheidenkotipalvelu.html>
- Lastenneuvola. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-aterveyspalvelut/terveyspalvelut/lastenneuvola.html>
- Lastensuojelu. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-aterveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu.html>
- Lastensuojelun käsikirja. Lapsiperheiden kotipalvelu ja ehkäisevä toimeentulotuki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu/esimerkkeja-ehkaisevan-lastensuojelun-toimintamuodoista/lapsiperheiden-kotipalvelu-ja-ehkaiseva-toimeentulotuki>
- Lempiäinen, M. & Tammela, A. 2010. Kuntalaiset, kunnat ja palveluntarjoajat hyvinvointipalveluiden tuottamisen haasteissa. Rovaniemi: Rovaniemen Ammattikorkeakoulu.
- Liikuntapalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kulttuurijaliikunta/liikuntapalvelut.html>
- Lith, P. 2011. Kuntien hankinnat. Tilastollinen päivitysmuistio yksityisten tavara- ja palveluostojen merkityksestä kunta-alalla. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: <http://ek.fi/wp-content/uploads/Kuntien-hankinnat.pdf>

- Litmala, M. 2003. Näkökulmia perheeseen ja perhelainsäädännön muutostarpeisiin. Oikeus 32 (2), 119-135.
- Louhimo. Ei päiväystä. Esittely. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Louhimo. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.louhimo.com/louhimo/index.html>
- Lukkarinen, S. 2007. Julkiset hankinnat sosiaali- ja terveyshuollossa. Helsinki: Talentum.
- Mielenterveyden häiriöt. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura. [Viitattu 2.4.2015]. Saatavana: <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t>
- MLL:n Suunta 2024. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto. [Viitattu 23.10.2014]. Saatavana: <http://www.mll.fi/mll/strategia/>
- MLL Seinäjoki. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistys. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.mllseinajoki.fi/>
- Narikka, J. 2001. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosanoma.
- Pajulo, M. & Tamminen, T. 2002. Äidin päihdeongelma, vauva ja varhainen vuorovaikutus. Suomen lääkärilehti 57 (30-32), 3009-3012.
- Pelastakaa lapset ry. Ei päiväystä. Lyhytaikainen perhehoito. [Verkkosivu]. Helsinki: Pelastakaa Lapset ry. [Viitattu 17.10.2014]. Saatavana: <http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/lastensuojelutyo/perhehoitotoiminta/lyhytaikainen-perhehoito/>
- Peltoniemi, T. 2005. Suomalaisten lasinen lapsuus 1994 ja 2004. Tiimi 2/2005, 4-10.
- Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 36/2011.
- Pitkänen, K. & Jalovaara, M. 2007. Perheet ja perheen muodostus. Teoksessa: S. Koskinen, T. Martelin, I-L. Notkola, V. Notkola, K. Pitkänen, M. Jalovaara, E. Mäenpää, A. Ruokolainen, M. Ryyänen & I. Söderling, (toim.). Suomen väestö. Helsinki: Gaudeamus, 115–167.
- Psykologi- ja perheneuvontapalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/psykologi-japerheneuvontapalvelut/lastenjanuortenpsykologi-japerheneuvontapalvelut.html>
- Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.



- Puska, M. 2012 Suupohjan kuntien lapsiperheiden palvelut. [Verkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 21.3.2015]. Saatavana: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43048/Puska\\_Marjo.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43048/Puska_Marjo.pdf?sequence=1)
- Pylkkänen, E. 2009. Yksinhuoltajaperheiden rankempi taakka. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 94–103.
- Pääkirjasto Apila. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: [http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/paakirjasto\\_apila.html](http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/paakirjasto_apila.html)
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 2011. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Repo, K. 2009. Lapsiperheiden arki. Tampere: Juvenes Print.
- Rotkirch, A. & Saloheimo, A. 2008. Yksin kotona? Teoksessa: K. Janhunen & M. Oulasmaa. Äidin kielletyt tunteet. Helsinki: Väestöliitto, 72-85.
- Rytmi-instituutti. Ei päiväystä. Feel da riddim! [Verkkosivu]. Seinäjoki: Rytmi-instituutti. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <http://www.rytmi-instituutti.fi/info-ihmiset/>
- Saarikallio-Torp, M., Heino, M., Hiilamo, H., Hytti, H. & Rajavaara, M. 2010. Lapset huostassa, vanhemmat ahdingossa. Teoksessa: U. Hämäläinen & O. Kangas (toim.) Perhepiirissä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 236-266.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste – menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus.
- Salmi, M., Sauli, H. & Lammi-Taskula, J. 2009. Lapsiperheiden toimeentulo. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 78-93.
- Seinäjoen seurakunta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen seurakunta. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <http://www.seinajoenseurakunta.fi/>
- Seinäjoen Taidehalli. Ei päiväystä. Taidepajat ja tapahtumat. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/kulttuurijaliikunta/kulttuuripalvelut/seinajoentaidehalli/taidepajatjatapahtumat.html>
- Sinkkonen-Suomalainen, S. 2014. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Kymen piirin Kouvola alueen ammatillisten perhepalveluiden kehittämishaasteet. [Verkojulkaisu]. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 23.3.2015]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73238/Sinkkonen\\_Suomalainen\\_Satu.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/73238/Sinkkonen_Suomalainen_Satu.pdf?sequence=1)

- Solantaus, T. 2013. Miten autan lastani? Opas vanhemmille, joilla on mielenterveyden ongelmia. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2.4.2015]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110699/URN\\_ISBN\\_978-952-245-668-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110699/URN_ISBN_978-952-245-668-7.pdf?sequence=1)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Neuvolat. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.10.2014]. Saatavana: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/terveyspalvelut/neuvolat](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/neuvolat)
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Suomen evankelis-luterilainen kirkko. [Viitattu 2.4.2015]. Saatavana: <http://evl.fi/EVLfi.nsf?OpenDatabase&lang=FI>
- Suomen Kuntaliitto. 2000. Eläköön lapset – lapsipolitiikan suunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista – kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumi Keski-Suomessa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Teatteri. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 29.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/kulttuurijaliikunta/teatteri.html>
- Tilastokeskus. 2004. Väestönmuutokset kunnittain 2002. Helsinki: Tilastokeskus.
- Tilastokeskus. 2012. Lapsiperheitä 40 prosenttia kaikista perheistä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 17.10.2014]. Saatavana: [http://www.stat.fi/til/perh/2012/02/perh\\_2012\\_02\\_2013-11-22\\_kat\\_003\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/perh/2012/02/perh_2012_02_2013-11-22_kat_003_fi.html)
- Tilastokeskus. 2014. Ulkomaisten adoptioiden määrä väheni vuonna 2013. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 17.10.2014]. Saatavana: [http://www.stat.fi/til/adopt/2013/adopt\\_2013\\_2014-05-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/adopt/2013/adopt_2013_2014-05-28_tie_001_fi.html)
- Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 11.11.2014]. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=305](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305)
- Vanhempainnetti. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto. [Viitattu 23.10.2014]. Saatavana: <http://www.mll.fi/vanhempainnetti/>
- Varhaiskasvatuspalvelut. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/varhaiskasvatusjakoulutus/varhaiskasvatuspalvelut.html>
- Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2006. Helsinki: STAKES.
- Velleman, R. & Templeton, L. 2007. Understanding and modifying the impact of parents' substance misuse on children. *Advances in psychiatric treatment* 13, 79-89.

- Vesala, E. 2012. Lapsiperheiden palvelut Naantalissa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalian koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 21.3.2015]. Saatavana: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50391/VESALA\\_EMILIA.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50391/VESALA_EMILIA.pdf?sequence=1)
- Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2013. Lapsuus - erityinen elämänvaihe. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Viljanmaa, M-L. 2003. Neuvola tänään ja huomenna – vanhemmuuden tukeminen, perhekeskeisyys ja vertaistuki. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- von Branderburg, C. 2008. Kulttuurin ja hyvinvoinnin välisistä yhteyksistä. Näköaloja taiteen soveltavaan käyttöön. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2008:12. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2008/liitteet/opm12.pdf?lang=fi>
- Väestömuutokset. 2004. Väestö 2005: 10. Helsinki: Tilastokeskus.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otava.
- Äitiysneuvola. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 28.10.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/terveyspalvelut/aitiys-japerhesuunnitteluneuvola/aitiysneuvola.html>

**LIITTEET**

## LIITE 1. Saatekirje

## Kysely lapsiperheiden palveluista Seinäjoella

**Hyvä alle kouluikäisen lapsen vanhempi!**

Olemme Sosionomi (AMK) -opiskelijoita Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönämme kartoituksen Seinäjoen kaupungin lapsiperhepalveluista Mannerheimin Lastensuojeluliiton pyynnöstä. Seinäjoella on monilla eri toimijoilla runsaasti palvelutarjontaa lapsiperheille ja yksi näistä toimijoista on Mannerheimin Lastensuojeluliiton Seinäjoen paikallisyhdistys. Tämä tutkimus auttaa Seinäjoen paikallisyhdistystä suunnittelemaan ja kehittämään toimintaansa jatkossa lapsiperheiden toiveiden pohjalta.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, kuinka hyvin vanhemmat tuntevat ja tietävät Seinäjoen lapsiperhepalveluita. Lisäksi pyrimme kartoittamaan kuinka tyytyväisiä lapsiperheet ovat jo olemassa oleviin palveluihin, ja millaisia palveluita vanhemmat toivoisivat lapsiperheille lisää.

*Kyselymme on tarkoitettu Seinäjoella asuville perheille, joissa on vähintään yksi alle kouluikäinen lapsi.*

Jokainen vastaus on erittäin arvokas ja pyydämmekin apuasi, jotta tutkimus onnistuisi ja saisimme kattavan kuvan lapsiperhepalveluiden tilasta. Voit vastata kyselyyn nimettömästi ja tiedot tullaan käsittelemään siten, että yksittäiset vastaukset eivät tule erottumaan. Lomakkeen loppuun voit halutessasi jättää yhteystietosi MLL:n tuotepalkinnon arvontaa varten.

Vastaaminen vie aikaa noin 8 minuuttia. **Pyydämme teitä vastaamaan 10.2.2015 mennessä.**  
Kiitos vastauksista!

Terveisin

Kaisa Koivisto  
Sosionomi (AMK) -opiskelija  
[Kaisa.Koivisto@seamk.fi](mailto:Kaisa.Koivisto@seamk.fi)

Maija Niemistö  
Sosionomi (AMK) -opiskelija  
[Maija.Niemisto@seamk.fi](mailto:Maija.Niemisto@seamk.fi)

## LIITE 2. Kyselylomake

## Kysely lapsiperheiden palveluista Seinäjoella

1. Ikä

---

2. Sukupuoli

☐ Nainen

☐ Mies

3. Kuinka monta lasta perheeseen kuuluu?

---

4. Lasten iät? (Erota pilkulla)

---

---

---

5. Kuinka monta aikuista perheeseen kuuluu? ( Asuu samassa taloudessa)

---

6. Kuinka monta vuotta perheenne on asunut Seinäjoella?

---

7. Mikä on asuinalueesi Seinäjoella?

---

**8. Perhemuoto**

- ☐ Ydinperhe  
☐ Uusperhe  
☐ Yksinhuoltajaperhe  
☐ Sijaisperhe  
☐ Muu, mikä?  
☐ \_\_\_\_\_

**9. Neuvolapalvelut**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Äitiysneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äitiryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valmennusryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neuvolan perhetyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykologi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puheterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysioterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimintaterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Varhaiskasvatuspalvelut**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Päiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ryhmäperhepäiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhepäivähoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin leikkitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin päiväkotitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leikkikenttätöiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esiopetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11. Seurakunta**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Pyhäkoulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhekahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muskari/askartelukerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päiväkerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhekerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esiopetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perheasiain neuvottelukeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Kulttuuripalvelut**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Kirjasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uimahalli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulkoilumahdollisuudet (esim.luontopolut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urheiluseurat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rytmimusiikkiverkosto Louhimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rytmi-instituutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan musiikkiopisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuriyhdistys Kurpitsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taidehalli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teatteri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Kasvatus- ja perheneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kotipalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastensuojelun perhetyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut lastensuojelun palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**14. Järjestötoiminta**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imetyksen tuki ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punainen Risti (esim. KaMu -toiminta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan monikkoperheet ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan Sijaisvanhemmat ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mannerheimin Lastensuojeluliitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Mannerheimin Lastensuojeluliitto**

Merkitse vastausvaihtoehto, joka vastaa parhaiten omaa palvelun tuntemustasi.

	En ole kuullut	Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt	Olen käyttänyt
Satutanssi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarzan ja keiju -liikuntakerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äijäsähly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naisten lukupiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kässäilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joogapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esikoiskahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Masu- ja vauvakahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porinatupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maitokahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kestovaippatapaamiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsiparkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin leikkitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenhoitajavälitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Syntymäpäivien järjestäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilojen vuokraus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Mistä olet saanut tietoa kyseisistä palveluista? (Voit valita useita vaihtoehtoja)**

	Lehdistä	Palvelun internet - sivuilta	Face-bookista	Kuullut Tutulta	Esitteestä	Työntekijältä toisen palvelun kautta	TV	Radio	Joku muu	En ole saanut tietoa
Neuvolapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varhaiskasvatuspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seurakunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsiperheiden sosiaalipalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Järjestötoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mannerheimin Lastensuojeluliiton palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Mistä muualta olet saanut tietoa?**


---



---



---

**18. Miten haluaisitte saada tiedon palveluista?**


---



---



---

**19. Mistä palvelusta haluaisit saada lisää tietoa?**


---



---



---

**20. Neuvolapalvelut**

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Äitiysneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äitiryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valmennusryhmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neuvolan perhetyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykologi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puheterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysioterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimintaterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Varhaiskasvatuspalvelut**

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Päiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ryhmäperhepäiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhepäivähoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin leikkitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin päiväkotitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leikkikenttätoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esiopetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 22. Seurakunta

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Pyhäkoulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhekahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muskari/askartelukerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päiväkerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhekerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esiopetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perheasiain neuvotte- lukeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 23. Kulttuuripalvelut

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Kirjasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uimahalli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulkoilumahdollisuudet (esim.luontopolut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urheiluseurat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rytmimusiikkiverkosto Louhimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rytmi-instituutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan musiikkiopisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulttuuriyhdistys Kurpitsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taidehalli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teatteri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut**

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Kasvatus- ja perheneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kotipalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastensuojelun perhetyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut lastensuojelun palvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**25. Järjestötoiminta**

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Hope – Yhdessä ja Yhteisesti ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imetyksen tuki ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punainen Risti (esim. KaMu -toiminta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan Monikkoperheet ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etelä-Pohjanmaan Sijaisvanhemmat ry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mannerheimin Lastensuojeluliitto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**26. Mannerheimin Lastensuojeluliitto**

Merkitse miten tyytyväinen olet käyttämiisi palveluihin.

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En ole käyttänyt palvelua
Satutanssi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarzan ja keiju -liikuntakerho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äijäsähly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naisten lukupiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kässäilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joogapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esikoiskahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Masu- ja vauvakahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porinatupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maitokahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kestovaippatapaamiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsiparkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin leikkitoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenhoitajavälitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Syntymäpäivien järjestäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilojen vuokraus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27. Mihin olet ollut tyytyväinen käyttämissäsi palveluissa?**


---



---



---

**28. Mihin olet ollut tyytymätön käyttämissäsi palveluissa?**


---



---

**29.** Millaisena näette lapsiperheiden palvelutarjonnan Seinäjoella?

---

---

---

**30.** Millaisia palveluita toivoisitte lisää?

---

---

---

**31.** Vapaa sana

---

---

---

**32.** Voit jättää yhteystietosi, jos haluat osallistua arvontaan.

Etunimi \_\_\_\_\_

Sukunimi \_\_\_\_\_

Matkapuhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_